



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**CONDICIONES GENERADORAS DE MALESTAR LABORAL: “EL CASO DE LOS
CONTADORES PÚBLICOS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN
BOGOTÁ”**

(ESTUDIO DE CASO)

SEIS EMPRESAS DE SECTOR FARMACÉUTICO DE BOGOTÁ

JEIMY PAOLA PEDRAZA BENÍTEZ

**TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA

2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**CONDICIONES GENERADORAS DE MALESTAR LABORAL: “EL CASO DE LOS
CONTADORES PÚBLICOS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN
BOGOTÁ”**

(ESTUDIO DE CASO)

SEIS EMPRESAS DE SECTOR FARMACÉUTICO DE BOGOTÁ

JEIMY PAOLA PEDRAZA BENÍTEZ

DIRECTOR DE TRABAJO FINAL

DAIMER HIGUITA LÓPEZ (Ph.D)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA

2016

Agradecimientos

Agradezco ante todo a Dios, por permitirme cada día lograr mis sueños. También a mi amada familia que siempre me ha apoyado incondicionalmente.

A los profesores que dedican sus vidas a compartir sus conocimientos y apoyar a otros en su camino hacia la profesionalización. Especialmente al profesor Ph.D. Daimer Higuita López por su apoyo constante. Su direccionamiento y orientación fueron fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad Nacional de Colombia que abre los espacios de aprendizaje y nos brinda la oportunidad de adquirir los conocimientos que forjarán un futuro para nosotros y para nuestras familias.

Jeimy Paola Pedraza Benítez

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar algunas condiciones generadoras de malestar laboral en los Contadores Públicos, que trabajan para empresas del sector farmacéutico en Bogotá. Esta investigación desea exponer como en el nuevo enfoque de gestión organizacional de algunas compañías multinacionales del sector farmacéutico tienen condiciones que generan “*malestar laboral*” en los trabajadores, provocando así las llamadas “*enfermedades de la excelencia*”. Las enfermedades de la excelencia son la consecuencia de la continua búsqueda de “*excelencia*”, que se convierte en una lucha individual y permanente del ser humano por superarse en un marco laboral altamente competitivo.

En el trabajo investigativo se efectuó un análisis cualitativo teniendo en cuenta las condiciones laborales actuales de los profesionales objeto de estudio.

Palabras claves: malestar, organización, gestión, excelencia, competencia, frustración, angustia, miedo, ansiedad, sufrimiento.

Abstract

This research aims to identify some conditions which lead to labor unrest (malaise) in the Public Accountants working for pharmaceutical companies in Bogotá. This research want to expose as in the new approach to organizational management, some multinational companies in the pharmaceutical sector have conditions that create “labor unrest” among workers, provoking called “diseases of excellence”. Diseases of excellence are the result of continuous pursuit of “excellence”, which becomes a single and permanent human struggle to excel in a highly competitive labor framework.

In the research work qualitative analysis was taking into account the current working conditions of professionals under study.

Keywords: malaise, organization, management, excellence, competence, frustration, distress, fear, anxiety, suffering.

Contenido

1.	Introducción	8
Capítulo I. Aspectos Preliminares		15
2.	Planteamiento y formulación del problema	15
3.	Objetivos	18
3.1.	Objetivo General.....	18
3.2.	Objetivos Específicos	18
4.	Justificación.....	19
Capítulo II. Análisis teórico y conceptual del Malestar Laboral.....		22
5.	Malestar Laboral en la Organización	24
5.1.	Causas del Malestar Laboral.....	26
5.1.1.	Causas Internas.....	29
a.	El desempeño a cualquier precio.....	29
b.	El aislamiento	30
c.	La pérdida del compromiso por el trabajo	32
d.	El trabajador encerrado en su trabajo	33
5.1.2.	Causas externas	34
a.	El estrés en el transporte	34
b.	Las malas condiciones físicas y técnicas.....	36
c.	La “doble jornada” de la mujer.....	36

5.2.	Consecuencias del Malestar Laboral	37
5.2.1.	El estrés de origen laboral	40
5.2.2.	Trastornos de origen psicosocial	42
5.3.	Condiciones Generadoras de Malestar Laboral: Categorías Preliminares	44
5.3.1.	Evaluación de desempeño	47
5.3.2.	Tipos de Liderazgo	49
5.3.3.	Estatus social generado por la empresa	54
5.3.4.	Políticas basadas en Estereotipos	56
Capítulo III Métodos y Técnicas de la Investigación.....		58
6.	Desarrollo Metodológico.....	58
6.1.	La definición de la Situación a Investigar	59
6.2.	El Trabajo de Campo.....	62
6.3.	La identificación de patrones culturales	66
Capítulo IV. Resultados		67
7.	Análisis de Resultados	67
7.1.	Categorías Preliminares.....	69
7.1.1.	Evaluación de desempeño	69
7.1.2.	Tipos de Liderazgo	76
7.1.3.	Estatus social generado por la empresa	80
7.1.4.	Políticas basadas en estereotipos	84

7.2.	Categorías Emergentes	87
7.2.1.	La Normatividad	87
7.2.2.	El Cierre	90
7.2.3.	La Globalización	93
8.	Conclusiones	97
9.	Recomendaciones.....	103
10.	Bibliografía	106
Anexo 1	117
Anexo 2	118
Anexo 3	119

Lista de Figuras

Figura. 1 Condiciones de Trabajo	45
Figura 2: Ciclo de la Evaluación de Desempeño.	48
Figura. 3 El Proceso de la Investigación Cualitativa	59
Figura. 4 Condiciones Generadoras de Malestar Laboral	67

Lista de Tablas

Tabla 1 Causas-Efectos del Malestar Laboral.....	38
Tabla 2.1. Liderazgo Transaccional	52
Tabla 2.3 Liderazgo Transformacional	53

1. Introducción

El mundo empresarial ha sufrido una serie de cambios, que está directamente relacionada con las transformaciones de la sociedad actual. Este proceso afecta diferentes campos, representados en mutaciones de tipo social, cultural y económico. Fruto de estas mutaciones se evidencian cambios en la gestión, donde se proponen nuevas prácticas y valores. (Gaulejac & Aubert, 1993, pág. 26)

El nuevo modelo de empresa fortalece una concepción, donde “*el capital humano es el recurso primordial en toda organización*”. (Barrios León & Illada, 2013) Lo cual presume, que las compañías tienen un compromiso social con el recurso humano de la empresa, esto se debe evidenciar en el nivel de desarrollo alcanzado, tanto en los ámbitos profesional como personal de los trabajadores.

Este proceso evolutivo indica que la nueva gestión está enfocada en el empleado, como ser humano y no como máquina. En medio de esta transformación se evidencia que en las empresas están utilizando nuevos estilos de discurso de gestión, donde promueven el trabajo en equipo, la creatividad y el fomento de la felicidad de sus empleados:

Ofrecemos un trabajo estimulante y creativo, un entorno de dinamismo y flexibilidad, donde podrás compartir experiencias con compañeros de diferentes nacionalidades y culturas. Contamos con un ambiente de gran confianza que promueve la flexibilidad y donde se comparten las ideas y opiniones. Esto permite a las personas desarrollar su potencial y contribuir a su propio enriquecimiento, promoviendo un espíritu empresarial que aumenta nuestra competitividad. (Takeda Farmacéutica, 2012).

Al mismo tiempo, las nuevas tendencias de la gestión han estado influenciadas por la necesidad de hacerle frente a la competencia; es decir, lograr ser mejores en un escenario cada día más competitivo. Es aquí, cuando la organización plantea estrategias para desafiar la competencia, enfocadas en buscar la excelencia maximizando calidad y minimizando riesgos.

Lo anterior resulta en una carrera por lograr mayor productividad, que en algunos casos se convierte en una obsesión por ser cada día más competitivos. La competitividad entendida como, “(...) *la habilidad de una empresa de mantener un crecimiento constante, en cuanto a capacidad de diseñar, producir y/o comercializar bienes y servicios*”. (Universidad ICESI, 2013, Online)

Paralelamente a esta obsesión por la competitividad, va tomando fuerza la idea de convertir la empresa es un instrumento para medir el desarrollo personal de los empleados. Es decir, la empresa asume a su cargo la satisfacción de la necesidad humana “(...) *del soy y lo que quiero ser*”. (Gaulejac & Aubert, 1993, pág. 16)

Existen algunos casos donde las empresas proponen un camino seguro para alcanzar el destino. Por ejemplo, Takeda¹ se presenta como: “*Una compañía, donde podrás desarrollar tus capacidades profesionales*”. (Takeda Farmacéutica, 2012)

Este nuevo estilo de gestión promueve que cada empleado enfrente sus problemas en términos de gestión. Es por esta razón que las empresas, invitan a los empleados a administrar

¹ Takeda, farmacéutica de origen japonés, con sede en 70 países.

su estrés, su tiempo, sus motivaciones, su familia y su vida en general. Tal es el caso de Pfizer², que plantea lo siguiente:

En Pfizer sabemos que cada miembro de la organización es único. Cada uno se distingue por sus talentos, capacidades, perspectivas, creencias y experiencias. Por eso queremos que todos se sientan aceptados y valorados, y que encuentren en la compañía la oportunidad de potenciar sus competencias, desarrollarse y alcanzar el éxito profesional y familiar. (Pfizer Colombia SAS, 2015)

Pero si la empresa se considera promotora de desarrollo, no es lógico que ignore que también puede ser generadora de malestar laboral. Paradójicamente las empresas no comunican situaciones relacionadas con el malestar laboral e internamente tampoco lo denuncian. Inclusive las empresas relacionan el malestar laboral con problemas de tipo personal, pero nunca vinculado con la empresa. Pareciera que admitir que estar incómodo, estresado, deprimido, aburrido, insomne o angustiado en el trabajo, revelara una mala gestión del departamento de personal de las compañías o que pudiera constituir un indicador de ineptitud o ineficiencia por parte del empleado.

Por otro lado, aunque el nuevo estilo de gestión fomenta que en las empresas existan políticas de bienestar para los empleados, se evidencia que dichas políticas contienen implícitamente un interés lucrativo. Camacho Peláez e Higuera López (2013), exponen que muchas organizaciones basan sus intereses en la literatura administrativa, inspirada en las

² Pfizer, compañía farmacéutica con sede en Colombia desde hace 62 años.

teorías de Taylor y Fayol. Dicha literatura centra la preocupación de los directivos en cómo lograr, cada vez, el mayor beneficio económico por hora/hombre.

Por su parte, Higuera López (2010), señala que “(...) *la productividad no siempre está al servicio de los empleados y su bienestar, sino al de la dirección y de los accionistas de la empresa*”. (p. 93)

La gravedad de esta situación, radica en que ¡el malestar laboral está pasando factura rápidamente!, mientras las señales del otro lado del éxito de las empresas hasta ahora empiezan a aparecer. El malestar, al que se ven enfrentados los empleados, empieza a cobrar forma. Esta problemática es nombrada por Vincent de Gaulejac (1993) en su libro *El Coste de la Excelencia*, donde expone, como: “(...) *la sobredosis de la productividad, la cara oculta de la sociedad de conquistas que desencadena en las enfermedades de la excelencia. Estas enfermedades pueden ser provocadas por algunas organizaciones que, buscando el éxito de la organización, inducen a ciertos empleados a un desafío permanente de superarse*”. (pág. 17)

Para dar un ejemplo, ver cómo algunas compañías definen su cultura:

(...) Esto significa que todos, sin importar cuál es su papel, se esfuerzan por la excelencia. Los colegas de Pfizer toman responsabilidad por su trabajo y cumplen sus compromisos con velocidad, decisión e integridad. La Cultura Pfizer Ownit! se trata de que todos nuestros colegas se esfuerzan para impactar los resultados... este mes, en este trimestre, este año y durante muchos años...en el futuro.

En esta perspectiva, se pueden encontrar algunos empleados que, según su historia personal y proceso de formación, son vulnerables a la tentación de la excelencia, durante el proceso de búsqueda de superación personal. Es precisamente en este nivel de tentación, donde se ve cómo los objetivos de las empresas se transfieren como objetivos propios del individuo. Según, V. de Gaulejac (1993), en su publicación llamada *La Herencia*, “(...) *el rol del ideal del yo como motor del cambio empuja al individuo a buscar otros sitios distintos a los que habían sido asignados por herencia*”.

Como resultado de lo anterior, comienzan a salir a la luz casos de empresas en donde los jefes emplean todo tipo de agresiones, humillaciones, amenazas y prácticas que inducen al error, creando desconcierto y confusión, también empresas que dan órdenes contradictorias, inviables o confusas, o exigen tareas descomunales, en ocasiones ajenas a la categoría del profesional (Blein Cabestrero, 2010). En algunos casos, los profesionales no son suficientemente reconocidos, valorados ni respetados por la empresa. Como consecuencia, sienten que su labor no es significativa para la compañía. De acuerdo con Morales (2007), “(...) *este sentimiento genera repercusiones físicas como el estrés, cansancio, malestar general, y baja autoestima*”. (Online)³.

Pese a que el análisis del tema, en el terreno de la gestión y su impacto en el campo laboral es aún incipiente en Colombia, las repercusiones físicas, como el estrés, se tratan como una prioridad en el campo de la salud, debido a las consecuencias patológicas en los trabajadores, que avanzan desde estados agudos de ansiedad, ira, tensión nerviosa,

³ Morales, R. (2007). Los comportamientos morales en la empresa son ambiguos.

agotamiento, dolores de cabeza, gastritis, úlceras y otras reacciones emocionales, hasta cuadros crónicos de salud que pueden llevar a la muerte. (Calderon Pulido, 2005)

Por otra parte, como señalan Montoya & Posada (2007), citados por Loaiza (2014), “(...) *existen trabajadores que tienden a sufrir de marcados síntomas y dolencias, por las características y condiciones de sus trabajos, que no sólo causan ausentismo laboral sino que también dañan, en forma lenta y progresiva, la salud física y mental*”. (p. 28) Las diversas formas de maltrato, abuso de poder o acoso psicológico, en los ambientes laborales, no constituyen un tema nuevo, incluso han estado presentes constantemente a través de la historia del trabajo asalariado. (Calderon Pulido, 2005)

Vale la pena decir que aunque esta investigación se centra en el malestar laboral que percibe el contador público que trabaja para empresas del sector farmacéutico, no pretende ni demeritar la labor del contador, ni desconocer la que realizan las empresas por mejorar el bienestar de los empleados; por el contrario el trabajo está enfocado en buscar la mejora de la calidad de vida del contador, de su familia y de las condiciones laborales de su entorno.

Además, el malestar laboral tratado en esta investigación, no es un malestar que haga imposible la función del contador. No es un malestar que envía a la clínica a los contadores (aunque en estados crónicos de estrés o crisis nerviosas si se da (Gaulejac, 1993). Es un malestar con el cual el contador convive y aprende a convivir. Pero no por eso deja de ser su malestar.

Así mismo, es importante mencionar que aunque el propósito del trabajo apunta directamente al contador como individuo multidimensional y su percepción propia de malestar, los resultados de esta investigación también podrían hacer un aporte hacia las

organizaciones para que evalúen si las políticas actuales satisfacen gran parte de las necesidades de sus colaboradores del área contable o de otras áreas.

En cuanto a la estructura del documento, el trabajo está dividido en cuatro capítulos, el *primer capítulo* presenta los aspectos preliminares de la investigación, el *segundo capítulo* está dividido en dos segmentos: un análisis teórico que comprende un acercamiento conceptual al malestar laboral las causas y las consecuencias, incluyendo la revisión de literatura vigente al respecto y en la segunda parte la descripción de las categorías preliminares: evaluación de desempeño, estilo de liderazgo, estatus social generado por la empresa y políticas basadas en estereotipos. El *tercer capítulo* contiene el trasegar metodológico (estudio de caso), desarrollado desde un enfoque cualitativo y adelantado en los Contadores Públicos, que trabajan para seis empresas del sector farmacéutico en Bogotá.

En el *cuarto capítulo* se muestran los resultados del estudio, se presentan las conclusiones y se exponen algunas posibles recomendaciones que permiten reflexionar sobre el papel de las empresas en el malestar laboral de los trabajadores.

Capítulo I. Aspectos Preliminares

2. Planteamiento y formulación del problema

A través de la historia se ha fortalecido la concepción de que las personas son el recurso principal en cualquier organización (Barrios León & Illada, 2013). Esto supone que las compañías tienen una responsabilidad con los trabajadores, la cual debería evidenciarse en el bienestar laboral y en el nivel de desarrollo alcanzado tanto en el ámbito profesional como personal.

Sin embargo, aunque actualmente en las empresas existen políticas de bienestar para los empleados, se evidencia que dichas políticas contienen implícitamente un interés lucrativo.

Ahora bien, para que las organizaciones puedan asegurar que están brindando bienestar a todos los empleados, convendría contemplar el hecho que las necesidades difieren según la persona. Al respecto Jeff Schwartz (2011), director de Deloitte Consulting LLP y líder de servicios de talento de EUA, durante una entrevista mencionó que: *“Vivimos en un mundo en el que cada generación de fuerza de trabajo tiene metas, expectativas y deseos infinitamente diferentes.”* (Franco, 2011, Online)

Por otra parte, Adecco Colombia (2014), líder mundial en soluciones de Recursos Humanos, reveló el resultado de un estudio entre un grupo de 1.255 trabajadores colombianos; el cual arrojó alertas para las empresas respecto a las políticas de bienestar, ya que estas no estaban siendo efectivas para el 40% de los encuestados. Ese resultado implicaba para las empresas una revisión interna de las políticas y en consecuencia un replanteamiento

de su implementación, así como buscar alternativas alineadas con el perfil y características de los empleados.

Si bien es cierto que las empresas han evolucionado respecto al bienestar que ofrecen a los empleados, también es necesario continuar en la búsqueda de mejorar el mismo. En este sentido, Urdaneta (2005), citado por Camacho Peláez e Higuera López (2013), plantea que: *“Falta mucho por hacer en términos de calidad de vida laboral, ya que aunque las empresas afirman preocuparse por el factor humano, es poco lo que efectivamente hacen para el bienestar de los trabajadores”*. (p. 93)

Por consiguiente, resulta que no solo es necesario hablar de bienestar en las organizaciones, pues su contraparte “el malestar” también debe ser objeto de estudio; de hecho esta problemática laboral ha cobrado relevancia durante los últimos años y por ende ha sido abordada por varios autores. (Gaulejac, 2008)

El malestar puede entenderse como la sensación de inquietud y desazón que se siente ante un acontecimiento considerado de forma negativa. (Abbagnano, 2010) Esta sensación puede estar ocasionada por diversos factores.

Antes de definir los factores o causas que constituyen el malestar, es importante delimitar el área de estudio y aclarar que se va a hablar del malestar laboral. Esta investigación se enfoca en el área contable en empresas del sector farmacéutico en Bogotá, específicamente en los trabajadores que se desempeñan como Contadores Públicos. Se trata al sujeto como objeto de estudio, desde diferentes perspectivas (laboral y personal) y con enfoques que aportan al mejoramiento de la calidad de vida del profesional.

El ejercicio de la profesión contable en Colombia se desarrolla bajo condiciones extremas de carga física y mental. (Loaiza, 2014). Si se añade a lo anterior una jornada laboral intensa, poco reconocimiento del esfuerzo, tareas monótonas y repetitivas, y un alto volumen de trabajo, se estaría frente a una clara situación de malestar. (Soler, 2008)

Además, el resultado de la cuarta encuesta europea sobre condiciones de trabajo (Proyecto de la Fundación Europea, 2006), arrojó que el hostigamiento o acoso moral, la violencia o la amenaza de violencia, así como diversas formas de discriminación contribuyen al malestar psicológico y al estrés.

Por otro lado, según un estudio elaborado por Montoya y Posada (2007), citado por Loaiza (2014), “Se destaca que los Contadores Públicos están expuestos a trastornos como el de columna, por las posiciones poco ergonómicas, las tendinitis y tenosinovitis, que son la expresión de los movimientos derivados del uso del *mouse*, irritabilidad de ojos como consecuencia del uso permanente del computador, lo que en ocasiones disminuye la visión, síndrome del ojo seco dado por la falta o disminución del parpadeo, entre otros síntomas y afecciones”. (p. 149)

Según los resultados de la encuesta realizada por el investigador de este trabajo en mayo de 2015 a cincuenta y cinco (55) contadores del sector farmacéutico (Anexo A), se observó de forma general el sentir respecto al malestar laboral. Por ejemplo, la mayoría presentaron características similares con respuestas relacionadas con el estrés:

“(...) durante los 15 años que llevo ejerciendo la profesión, siempre he trabajado bajo presión por diferentes factores de las empresas, lo grave es que ese malestar ya me está pasando cuenta de cobro. Vivo estresada la mayor parte del día”

Como se observa, el malestar laboral se presenta en los Contadores Públicos durante diferentes situaciones, ya sea por estrés o por la carga de trabajo. Esta situación es preocupante y sugiere realizar esta investigación para buscar posibles alternativas para aliviarlo.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Identificar las condiciones generadoras de malestar laboral en los Contadores Públicos de seis empresas del sector farmacéutico en Bogotá y las posibles alternativas de alivio del malestar.

3.2. Objetivos Específicos

- Construir teóricamente las categorías preliminares, bajo las cuales se abordará el malestar laboral.
- Analizar las causas y los efectos del malestar laboral en las organizaciones
- Asociar los hallazgos de la investigación con la situación actual de los Contadores Públicos de seis empresas.
- Proponer alternativas de solución al malestar laboral, observado en las seis empresas farmacéuticas.

4. Justificación

Con la presente investigación se identifican las condiciones generadoras de malestar laboral en los Contadores Públicos y las posibles alternativas de alivio del malestar. Para ello, se tomó como objeto de estudio a seis empresas del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá.

En primera medida, y luego de realizar una encuesta dirigida a cincuenta y cinco (55) Contadores Públicos (Anexo A), que trabajaban para el sector farmacéutico, se logró evidenciar que la mayoría de los participantes consideran la empresa como una organización altamente competitiva donde experimentan una fuerte sensación de malestar laboral relacionada con las condiciones de trabajo.

Las respuestas evidencian que no son proporcionales los logros de la empresa con la calidad de las condiciones de trabajo, esto quiere decir que la empresa tiene buenos resultados pero las condiciones laborales son percibidas de forma negativa por el personal. Algunos de los comentarios son:

“La empresa para la cual trabajo ha estado en el grupo de las 100 mejores empresas para trabajar⁴. Sin embargo, cuando me realizaron la encuesta, yo expuse claramente la inconformidad que presentaba por el tipo de liderazgo que ejercía mi jefe, no obstante cuando salieron los resultados, mi jefe nos reunió y nos dijo a

⁴ Investigación anual que realiza *Great Place to Work*, se basa en información recolectada, que representa a más de 10 millones de empleados en 50 países, que se traduce en alrededor de 6000 organizaciones que varían en tamaño, sector, madurez y estructura. Desde el punto de vista del líder, un excelente lugar para trabajar es aquel donde: se logran los objetivos de la organización, las personas dan lo mejor de sí, trabajan como equipo/ familia todo en un ambiente de confianza. (Great Place to Work, 2016)

manera de reclamo y de manera general (pues era confidencial lo que respondía cada uno), que éramos el único departamento que se había quejado, que éramos unos desagradecidos, que teníamos que agradecer que estábamos en una de las mejores empresas para trabajar. Lo que sentí en ese momento fue: tristeza, rabia, impotencia e injusticia. La verdad, todo esperaba menos lo que paso, ¿de qué sirve expresar lo que sientes? Hasta pensé en ese momento que de pronto mi percepción de malestar era equivocada, sin embargo el tiempo me dio la razón, el malestar era cada día mayor”.

Por otro lado, se destaca que esta investigación trata un tema que poco se ha abordado y que dada su importancia, despertó interés por conocer las causas y consecuencias del malestar presentado por los Contadores Públicos en empresas farmacéuticas de Bogotá. Además, en un contexto donde el tema de moda es hablar de la felicidad en el trabajo, economía de la felicidad o de la inteligencia emocional, convierte en un reto hacer esta investigación.

Además, resulta cierto que el malestar laboral no solo repercute en enfermedades cardiovasculares o del sistema digestivo, sino también en enfermedades relacionadas con la salud mental, como trastornos de ansiedad o depresión⁵ y estas últimas también han sido poco estudiadas en relación con el malestar laboral. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2010)

De acuerdo con lo anterior, es necesario llamar la atención para que las organizaciones, consideren con especial detenimiento la grave influencia que genera el malestar en la vida de

⁵ La depresión es una condición seria que influye en el pensamiento, los sentidos y las vidas cotidianas de quienes la sufren; así mismo, afecta significativamente las relaciones y el desempeño en el trabajo. (Schnall, Dobson, & Rosskam, 2011)

los trabajadores, particularmente en los Contadores Públicos de empresas farmacéuticas, que aunque no impide ejercer la profesión, genera unas graves consecuencias.

Así pues, el presente estudio sobre el malestar tiene una importancia significativa, en la medida en que permite conocer las condiciones laborales en las organizaciones, que están afectando el desarrollo personal y profesional de los Contadores Públicos.

Finalmente, se considera que el estudio fue factible, en la medida en que se propone la realización de una investigación de campo, para obtener información real, confiable y de fuente primaria. Como resultado se evidencian las causas del malestar laboral que se encuentra en los Contadores Públicos, tomando como nicho el sector farmacéutico en Bogotá.

Lo anterior llevó a realizar un trabajo académico, que brindó un aporte a futuras investigaciones de mayor escala y que mostró los aspectos relevantes en materia del malestar laboral, al que se encuentran expuestos los Contadores Públicos de seis empresas farmacéuticas en Colombia.

Capítulo II. Análisis teórico y conceptual del Malestar Laboral

Durante mucho tiempo, los administradores se ocuparon exclusivamente de la eficiencia de la máquina, como medio para aumentar la productividad de la empresa. La propia teoría clásica de la administración, llegó al extremo de pretender agotar la capacidad óptima de la máquina, situando a la par el trabajo del hombre y calculando con bastante precisión el tipo necesario de fuerza motriz, el rendimiento potencial y hasta el tipo de ambiente necesario para su funcionamiento. El énfasis aplicado a los equipos no resolvió el problema del aumento de la eficiencia de la organización y a esta altura el hombre sólo era considerado como un simple operador de botones, un objeto moldeable a los intereses de la organización y fácilmente manipulable. (Campuzano, 2004)

Actualmente, en la sociedad moderna, predomina la ideología de la gestión, convirtiéndose en un modelo de referencia, que mezcla pragmatismo e idealismo. La gestión funda sus bases en el mérito individual, la adhesión, la negociación, la autonomía del individuo, la movilidad, la adaptabilidad, la comunicación, la motivación, la calidad, la noción de proyecto, de autorregulación, etc. Sobrepasa el campo de la empresa, impregnando a la familia, la cultura, la educación, el deporte y los medios de comunicación. (Gaulejac & Aubert, 1993, pág. 30)

Las organizaciones multinacionales y grandes empresas nacionales están poniendo en práctica la revolución de la gestión. Sin embargo, este cambio se refiere a una nueva forma de trabajar dentro del funcionamiento de las organizaciones, que se presenta de manera neutral e inocente de los posibles conflictos que puedan desarrollarse dentro de la empresa.

Esta evolución refleja claramente nuevos retos para los gerentes de las empresas, quienes tienen la responsabilidad de buscar el equilibrio perfecto, entre capacidad de generación de los trabajadores y lo que se puede ofrecer en términos de reivindicaciones salariales y condiciones laborales; teniendo en cuenta los intereses de los propietarios y/o accionistas de la empresa que exigen una tasa de retorno en un tiempo determinado.

En el campo laboral, otra característica de este nuevo modo de gestión, es el surgimiento del departamento de recursos humanos. El cual debe diseñar estrategias para promover estas transformaciones. Aquí resurge la dirección por objetivos, que considera evaluar la organización por proyectos, seleccionar políticas para promover, incentivar, generar gratificación, etc. Toda esta revolución de gestión, apoyada sobre todo en nuevas tecnologías de la información y la comunicación, proporciona herramientas para optimizar la administración y hacer que sea más eficiente la gestión.

Con estas características se podía pensar que todo iba a ser mejor, porque mostraba una idea moderna y las empresas lograrían gestionar al personal. Sin embargo, se identificó que existe una correlación entre el desarrollo de la nueva gestión y la aparición de nuevos síntomas relacionados con riesgos psicosociales y sufrimiento en el trabajo. Aunque los nombres de estos síntomas han cambiado con el tiempo, desembocando en malestar laboral. (Gaulejac, 2008)

El malestar laboral visto como objeto de vergüenza, se considera como un problema social y un problema de la organización; es decir, es un problema de la gestión. Este capítulo tiene como propósito, hacer una revisión de la literatura del malestar laboral en la

organización, causas, consecuencias y categorías de las principales condiciones generadoras de malestar.

5. Malestar Laboral en la Organización

“Después de un siglo, el tiempo de trabajo se ha reducido considerablemente, también los castigos físicos, la protección de los trabajadores ha progresado en casi todos los sectores. Pero si las condiciones objetivas del trabajo son más confortables, las condiciones subjetivas parecen degradarse”. (Gaulejac, 2011, p. 10)

En las empresas modernas, es notorio cómo el hombre pasa a ser el recurso a explotar, un capital del que hay que sacar fruto. El hombre se convirtió en un recurso para servir al propósito de desarrollo de la empresa; por lo tanto, no es la empresa la que le ayuda al ser humano, para desarrollarse, como se planteaba inicialmente en el nuevo modelo de gestión. (Gaulejac & Aubert, 1993, p. 30)

El mundo laboral es víctima de una cadena que finaliza con el detrimento de los trabajadores. A partir del momento, en que la lógica financiera ha dominado la lógica de producción y la constante amenaza de perder los inversores de capital (desconocidos por los trabajadores), se ha tornado en una fuerte presión de los inversionistas sobre los dirigentes de las organizaciones (Dériot, 2010).

Dado que la noción de malestar es central en este estudio, este apartado tiene como propósito exponer brevemente algunas definiciones, incluyendo la etimología del término malestar y la concepción filosófica.

Según la Real Academia de la Lengua (2015), malestar se define como “Desazón, incomodidad indefinible”. El malestar puede entenderse como “(...) *la sensación de inquietud y desazón que se siente ante un acontecimiento considerado de forma negativa*”. (Abbagnano, 2010). El malestar es un estado penoso y en el que una persona no se siente bien. Este profundo sentimiento de malestar puede ser de origen físico o psicológico. El malestar puede ser pasajero, pero también puede ser un síntoma de un problema más grave, tal como una depresión o una patología (*Professionnels de la santé et de la médecine*, 2014).

La palabra malestar procede de mal y estar (Real Academia Española, 2015). El término **mal**, del latín *male*, aunque actualmente según la RAE se usa para “(...) *referirse al daño u ofensa que alguien recibe, desgracia, calamidad, enfermedad dolencia o lo contrario al bien*”, anteriormente fue usado por los romanos para designar únicamente las enfermedades.

Por otro lado, el término **estar**, del latín *stare*, significa dicho de una persona o de una cosa: “(...) *existir, hallarse en este o aquel lugar, situación, condición o modo actual de ser*”. Permanecer o hallarse con cierta estabilidad en un lugar, situación, condición. Hallarse en un determinado estado (Real Academia Española, 2015).

Además, el malestar es señalado por Freud como:

(...) un sufrimiento cuyo origen puede surgir del cuerpo, desde el exterior y de la relación entre las personas. Desde nuestro propio cuerpo, condenado a la decadencia y disolución y que ni siquiera se puede desestimar el sufrimiento y la ansiedad como señales de advertencia; desde el mundo externo, que puede volverse contra nosotros con fuerzas abrumadoras y despiadados de destrucción; y, finalmente, nuestras relaciones con los demás. (Freud, 1988, p. 85)

Por lo tanto, para Freud el hombre debe vivir bajo la presión ejercida por estas tres direcciones del sufrimiento, que restringen las posibilidades de felicidad.

Después de estas breves definiciones, a continuación se hablará de las causas del malestar laboral, para posteriormente abordar los síntomas o manifestaciones del mismo, las consecuencias y por último caracterizar las condiciones del lugar donde se genera.

5.1. Causas del Malestar Laboral

Cuando se habla de las causas de malestar laboral, se hace referencia a un conjunto de problemas diversos, complejos e importantes, por el hecho de la magnitud de sus consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores, las cuales se explican más adelante. Estos problemas se desarrollan en el marco de la organización moderna y su nuevo modelo de gestión mencionado anteriormente.

En este tipo de organizaciones aún perdura el interés por el beneficio económico, la riqueza, y para ello se enfocan vías: el individuo y la empresa. Para conseguir este beneficio las empresas incitan a las personas a aprovechar sus capacidades y talentos en búsqueda de la excelencia. En otras palabras, se invita a cada persona a que intente alcanzar la excelencia en todos los terrenos, para lo cual la empresa le propone medir su realización personal en función de los resultados financieros de la firma. (Gaulejac & Aubert, 1993, p. 36)

En este sentido, se rompe la discrepancia entre el beneficio individual y el de la persona. El trabajador no se siente explotado, por el contrario a él se le ofrece la posibilidad de ser su propio jefe y dirigir sus actividades. Para dar un ejemplo:

El área de desarrollo en Laboratorios Bussié S.A, tiene por objeto, consolidar una 'Cultura de Alto Desempeño', brindando herramientas para potencializar al máximo las capacidades y desarrollo de nuestro personal. La relación entre colaboradores, el trabajo en equipo y el ímpetu personal, nos ayuda a trascender las barreras y limitaciones individuales, obteniendo lo mejor de cada uno, convirtiéndonos en un equipo de alto desempeño. (Laboratorios Bussie S.A., 2015)

Es por esto que se empieza a perder la solidaridad del trabajo en equipo, puesto que el trabajo se convierte en una lucha individual para sobresalir y no en una colectividad. Esto logra disminuir los movimientos sociales colectivos. Cada individuo se preocupa por mejorar su posición y no la de los demás. ¡Que cada uno se salve como pueda! (Gaulejac & Aubert, 1993, p. 16)

Los estímulos conducen a cada individuo a su realización personal, a través de la búsqueda del éxito profesional individual, ser un luchador, ser competitivo, buscar el riesgo y ser reconocido. Es el caso de Aspen, una organización dinámica basada en la fuerza empresarial y mentes con visión de futuro:

Atraemos alto desempeño, personas que son apasionadas de su carrera y tienen el deseo de superar las expectativas. En Aspen, no sólo tenemos fuente para los mejores talentos, también ofrecemos una gran cantidad de oportunidades para el desarrollo continuo. (Laboratorios Aspen Holdings, 2015)

Sin embargo, esta nueva identidad adquirida por las normas propias de la empresa, representa condiciones de trabajo que son muy difíciles de solucionar y algunos de los objetivos son demasiado altos en relación con las capacidades de cada persona. Esta

sensación repercute en, cólera, culpa, angustia, vergüenza y algunos casos críticos de depresión, si no se pueden cumplir los objetivos. El sentimiento de culpabilidad, según Gaulejac (2008) de: “(...) *sentir que estoy mal por no haber cumplido*” que “*no estoy a la altura de los requisitos ideales puestos por la organización*”, la frustración de equivocarme y pensar en que “*ya no puedo más*”.

La siguiente sección, hace referencia a las principales causas del malestar laboral; para lo cual se tomaron como base, las reconocidas en el Informe de malestar laboral realizado por la comisión de asuntos sociales de Paris (2009). El resultado de la investigación señala, que aunque el malestar laboral puede tener su origen en los comportamientos individuales, resulta principalmente relacionado con los cambios de la organización en términos de administración y métodos de gestión.

Vale la pena decir, que aunque el estudio muestra que, respecto a la organización, las causas del malestar laboral se originan en: el trabajo bajo presión, trabajadores más solos, la pérdida de sentido del trabajo, el empleado enfermo por el trabajo y otros elementos descritos en el contexto. Cada situación se ha agrupado según el contexto en el que se desarrolla, clasificándose en interna o externa.

Además, debido a que la idea central de este trabajo es identificar las condiciones generadoras de malestar laboral, resulta más sencillo detectar su aparición según el entorno donde se desarrollan. También, interesa analizar las causas que están directamente relacionadas con consecuencias psíquicas y sociales, y no únicamente con consecuencias físicas.

A continuación se enumeran, las principales causas de malestar laboral originadas por las mutaciones en el mundo laboral. Las causas internas a la organización son: el desempeño a cualquier precio, el aislamiento, la pérdida de compromiso por el trabajo y el trabajador encerrado en su trabajo. Las causas externas a la organización son: el estrés en el transporte, las malas condiciones físicas y técnicas, y la doble jornada de la mujer (profesional/ama de casa). (Dériot, 2010)

5.1.1. Causas Internas

a. El desempeño a cualquier precio.

Una de las características del nuevo modelo de gestión consiste en diseñar sistemas coordinados, canalizadores de energía individual, enmarcados por una filosofía de gana-gana. Es decir, el éxito de la empresa y el éxito de la persona son el objetivo principal. De tal forma que el empleado interioriza los valores, los objetivos y la filosofía de la empresa. Desaparece la distancia que existía entre la empresa y el empleado en el Taylorismo. (Gaulejac & Aubert, 1993, p. 48) Esta característica fomenta la tentación del individuo por alcanzar la excelencia, así que busca el desempeño a cualquier precio.

Para lograr esto, las empresas usan estrategias de adhesión de tipo financiero y espiritual. En el tipo financiero se encuentran casos como:

“La retribución de Takeda está orientada a la consecución de resultados, donde el QUÉ hacemos y el CÓMO lo hacemos tiene un papel relevante. Nuestro objetivo es ofrecer un paquete retributivo de salario y beneficios sociales atractivo y competitivo para nuestros empleados” (Takeda Farmacéutica, 2012).

En cuando al tipo espiritual o anímico, se evidencian estrategias a través de proyectos comunes, objetivos y la sensación de grupo. Por ejemplo:

“La compañía ofrece charlas educativas: Conferencias para empleados con el fin de contribuir a un mejor equilibrio vida-trabajo de todos los miembros de la organización” (Pfizer Colombia SAS, 2015).

Esta adhesión repercute en el malestar laboral del individuo; debido al cumplimiento de objetivos, los trabajadores algunas veces sufren presión considerable por parte de su superior, que exige un rendimiento exagerado para cumplir las metas. Además, son sometidos a la presión de los clientes dentro de la organización, presión que es cada vez más exigente. (Dériot, 2010) Angustiar por el desempeño laboral trae consecuencias perjudiciales para la salud y el desempeño del trabajador.

El desempeño a cualquier precio también es fundamentado por el deseo del individuo por alcanzar el éxito dentro de la empresa y lograr su éxito personal. La tentación por la excelencia, en algunos casos, busca simultáneamente la acumulación de riqueza material y alcanzar el éxito y la fama al costo que sea. Lo anterior motivado, por las estrategias de adhesión de tipo financiero, planteadas por la organización. Estas filosofías del éxito han sido fundamentadas principalmente por las teorías: administrativa, organizacional, de la productividad y de la psicología positiva. (Loaiza Betancur, 2014, p. 8)

b. El aislamiento

La gestión moderna de las organizaciones tiende a ser más individualizada que colectiva; no es extraño que la lucha por los puestos de trabajo, pueda llegar al punto de poner en duda la existencia de la solidaridad en el seno de una misma clase social. (Gaulejac & Aubert,

1993, p. 36). El individuo lucha por sus intereses propios, lo que fomenta el aislamiento dentro de la organización. El aislamiento es una fuente latente de depresión y tristeza. (Benaiges, 2012)

Así pues, las relaciones interpersonales de los trabajadores se debilitan, de la misma manera que las relaciones de los empleados con sus superiores, el vínculo social es alterado. Lo anterior significa que los empleados están aislados y trabajan menos en conjunto, lo que puede ser el origen del malestar laboral. (Dériot, 2010)

Además, la búsqueda de la excelencia por parte de la organización, está fundamentada en las transformaciones que han ocurrido en los ámbitos social, económico y cultural, lo cual no es ajeno al individuo como tal. El entono laboral está caracterizado por la competencia y la lucha por el puesto. Esta situación, genera un alto nivel de presión que desata fuertes ataques entre compañeros y superiores. A mayor presión, mayor crueldad en los ataques. (Calderón Pulido, 2005, p. 25) La presión también es considerada como fuente de malestar laboral.

Por otro lado, algunos individuos no se sienten adheridos a la organización, aborrecen su compañía, no aguantan a sus jefes y reniegan de su profesión. Se puede decir, que viven en constante molestia, ya que no existe un equilibrio entre sus expectativas personales y las profesionales. (Calderón Pulido, 2005, p. 20) Este tipo de individuos también presentan aislamiento con los miembros de la organización, constituida como una causa de malestar laboral.

El aislamiento como fuente de malestar laboral ocasionado por el individualismo, la competitividad y el trato inadecuado, entre compañeros y superiores, dentro de la organización, afecta diariamente al trabajador; repercutiendo de forma significativa en su

estado de ánimo y productividad. (Universia Chile, 2013) La capacidad de resistencia de un individuo aislado, es menor que la de un individuo que recibe el apoyo de un colectivo y en este sentido el individuo es propenso a la aparición de un mayor número de enfermedades del trabajo. (Dériot, 2010, p. 30)

c. La pérdida del compromiso por el trabajo

La tercera causa interna del malestar laboral es la pérdida de compromiso por el trabajo. En el nuevo modelo de gestión, la interiorización de los valores y objetivos de la empresa obligan al individuo a buscar el éxito y luchar por evitar un fracaso que lo aparte o aisle del grupo. Bajo este sistema, donde lograr la excelencia es el objetivo principal, se pide al individuo que haga cada día más y que se supere sobrepasando lo que se le exige (Gaulejac & Aubert, 1993, p. 51). Pero bajo este supuesto, la excelencia no se alcanza nunca, no hay límite, no tiene fin. En consecuencia repercute en una situación de sufrimiento, fracaso, angustia pérdida del sentido por el trabajo, provocada por la interiorización que realiza el individuo.

Adicionalmente, se encuentra la falta de reconocimiento en el trabajo realizado. Cuando los objetivos son demasiado altos y no tienen límites, se presenta sensación de sufrimiento y si a esta situación le adicionamos la falta del reconocimiento por los esfuerzos realizados, se incrementa la vulnerabilidad del individuo, lo que repercute en la pérdida del sentido por la labor realizada.

Por otra parte, trabajar con vocación es algo que ha pasado a la historia en muchos sectores. Por el contrario, el trabajador se ve expuesto a diferentes factores, que fomentan la pérdida del sentido en lo que hace. Estos factores tienen el potencial de afectar la salud del

trabajador. (Marulanda Ruiz, 2007, p. 3) El individuo que hace propios los intereses y objetivos de la empresa es la mejor garantía para la consecución de los fines del grupo.

Por último, debido a que algunas empresas promueven menores plazos de entrega para los bienes o servicios ofrecidos, sacrificando así la calidad de los mismos, se genera malestar laboral en los trabajadores. Malestar laboral representado en el sentimiento de incomodidad y frustración por realizar un trabajo de baja calidad. Un trabajo bien hecho o con alta calidad es una fuente de satisfacción para todo trabajador. (Dériot, 2010, p. 34) Este tipo de comportamientos desencadenan una pérdida del sentido por el trabajo, lo cual promueve el malestar laboral.

d. El trabajador encerrado en su trabajo

La última causa interna de malestar laboral, según el estudio realizado por *Comisión de asuntos sociales por la misión de información sobre el malestar en el trabajo*, liderada por el Senador Gérard Dériot (2010), identificó que otra causa de malestar laboral tiene que ver con la condición de los trabajadores, cuando están demasiado comprometidos con su trabajo y tienen miedo de cambiar de trabajo.

Si los empleados están más comprometidos con la idea de carrera dentro de la organización, se sienten fácilmente encerrados en su trabajo. Esto significa que en algunos casos, los empleados son, en cierto modo, “prisioneros” de su contrato de trabajo. (Dériot, 2010)

En consecuencia, no pueden responder verbalmente a su empleador si se sienten agredidos, porque sienten que ese comportamiento es constitutivo de una negligencia profesional y pueden ser despedidos.

En otras palabras, cuando una persona lleva mucho tiempo trabajando en una misma empresa, siente comodidad al estar en un lugar seguro. En este caso la empresa actúa como un colchón, en el que muchos trabajadores quedan adormecidos. (Empresariados, 2014)

Sin embargo, estar cómodo o estar a gusto con todo, no necesariamente es bueno. Algunas personas están simplemente a gusto con la pobreza, con la gordura y con el fracaso en general. Es decir, que podrían estar cómodas con el malestar laboral. (Celis, 2016)

No todas las causas de malestar laboral son generadas en la empresa. Existe una serie de situaciones que puede afectar al empleado y que proviene del entorno externo, la cual se aborda a continuación.

5.1.2. Causas externas

Luego de haber analizado las cuatro causas internas del malestar laboral en la organización: el desempeño a cualquier precio, el aislamiento, la pérdida de compromiso por el trabajo y el trabajador encerrado en su trabajo; se explican tres causas externas a la organización que afectan y promueven directamente el malestar laboral. Estas son: el estrés en el transporte, las malas condiciones físicas y técnicas, y la doble jornada de la mujer (profesional/ama de casa).

a. El estrés en el transporte

El tiempo en el recorrido de la casa al trabajo y las malas condiciones del transporte en Bogotá, son otro causal de malestar laboral. Los trabajadores se enfrentan diariamente a un calvario para ir a sus lugares de trabajo, esta situación les genera sufrimiento y angustia. (Flórez, 2014)

Los inconvenientes frecuentes son “(...) *el hacinamiento, los retrasos por el tráfico, el sentimiento de pérdida de tiempo en el transporte y la fatiga*”.(Semana, 2014) Estas dificultades tienen consecuencias sobre la vida profesional, el aumento de la fatiga y el estrés, constituyendo un agravante del malestar en el trabajo.

“Además por culpa de los trancones, las obras y el estado de las calles, la inseguridad y el ruido, hoy muchos bogotanos y residentes en la ciudad, sienten que padecen dolores de cabeza con mayor frecuencia, disfrutan menos con sus familias, son más agresivos y fuman o toman más”. (El Espectador, 2011)

Asimismo, según especialistas, el caos del transporte público impacta negativamente en la salud mental de la población. (Zubieta, 2016)

Por ejemplo, según un estudio de la Universidad Manuela Beltrán, realizado entre febrero y marzo de 2011, “(...) *para más del 50 por ciento de los bogotanos, los tiempos de desplazamiento entre la casa y el trabajo son la principal causa del estrés en la ciudad. El impacto de estas situaciones desencadena en fuertes dolores de cabeza*”. (Sanchez, 2011)

Por otro lado, según un estudio contratado por el Departamento de Planeación Nacional (2015), el trayecto del trabajo al hogar no debería tomar más de 30 minutos.

Sin embargo, en Bogotá ese tiempo se duplica y la tendencia, es para empeorar pues en los últimos siete años la velocidad promedio de desplazamiento se ha disminuido un 15 por ciento: hoy, tanto los carros, el transporte público, como los buses se desplazan a 19,3 kilómetros por hora. (El Tiempo, 2015)

Esta crisis en materia de transporte y movilidad impacta negativamente el estado de ánimo del trabajador. Pues no es lo mismo iniciar la jornada laboral con tranquilidad a empezar actividades después de 67 minutos de caos, estrés y dolores de cabeza.

b. Las malas condiciones físicas y técnicas

La segunda causa externa de malestar laboral son las condiciones físicas y técnicas de los lugares de trabajo. Es decir, las características generales de las instalaciones, los equipos y elementos de trabajo disponibles para ejercer la labor. En algunos sectores y para algunas tareas específicas, los trabajadores están expuestos a molestias físicas, tales como ruido, calor o iluminación deficiente, las cuales pueden afectar su bienestar. Por ejemplo, el diseño inadecuado de los lugares de trabajo y la antigüedad de los equipos también hacen que las condiciones de trabajo sean difíciles.

Estas condiciones externas tienen consecuencias físicas pero sobre todo, producen malestar laboral, pues afectan mental y socialmente a los trabajadores. El trabajador interactúa en el lugar de trabajo con una serie de condiciones físicas, químicas, eléctricas, biológicas, mecánicas, ergonómicas y psicosociales, que tiene el potencial de afectar su salud. (Marulanda Ruiz, 2007, p. 13)

c. La “doble jornada” de la mujer

El concepto de doble jornada femenina alude a “(...) *la experiencia reciente de las mujeres de combinar sistemáticamente el trabajo en el hogar con el trabajo para el mercado*” (Fernández Collados, 2012, p. 1). Es de gran importancia hacer mención a este punto, pues el trabajo en el hogar que consiste principalmente en lavar la ropa, planchar, cocinar, limpiar la casa, cuidar de los niños, personas mayores o familiares enfermos, entre

otros; es un trabajo del que a menudo se olvidan, se llama “*trabajo doméstico no remunerado*”. Por si esto fuera poco, los tiempos han cambiado y la mujer combina sus quehaceres domésticos con su trabajo fuera del hogar.

Las mujeres que tienen un puesto de trabajo fuera de casa, normalmente deben asumir casi en solitario, las responsabilidades familiares y domésticas; lo que les impone limitaciones a la hora de competir en términos de igualdad con los hombres en el mercado laboral. Las consecuencias ocasionadas en la salud de la mujer, que sobrelleva la doble jornada, son: estados de ansiedad, angustia, desamparo, impotencia, inseguridad e insomnio; que constituyen riesgos psicosociales o no visibles, que no son tenidos en cuenta por la sociedad. (Sevilla, 2012)

En cuanto a la doble jornada, la naturalidad con la que es asumida por la inmensa mayoría de las mujeres no obsta a que dadas sus consecuencias para la salud, deba de ser tratada como uno de los problemas más importantes de la mujer actual.

(Fernández Collados, 2012, p. 6)

La doble jornada requiere un sobre esfuerzo, con graves repercusiones sobre su salud como el estrés, agotamiento, cuadros de ansiedad y depresión, ante la impotencia de tener que acudir a los dos espacios, laboral y doméstico, sin ninguna o insuficiente ayuda. (Gil Pérez, 2003, p. 7 citado por Fernández Collados, 2012)

5.2. Consecuencias del Malestar Laboral

Luego de conocer las principales causas que generan malestar laboral, este apartado tiene como propósito dar a conocer las posibles consecuencias del malestar laboral.

Cuando se habla de consecuencias, se hace referencia a las enfermedades de la excelencia, que para esta investigación se proponen como aquellas consecuencias derivadas de la exigencia social y del individuo por alcanzar el éxito profesional. (Loaiza, 2014)

Para determinar las consecuencias del malestar laboral se estableció la relación causa y efecto (ver Tabla 1) tomando la investigación del punto anterior y el Informe de malestar laboral realizado por la Comisión de Asuntos Sociales de Paris. (Dériot, 2010)

Tabla 1 Causas-Efectos del Malestar Laboral

	CAUSAS	EFFECTOS
		Síntomas
Internas	El desempeño a cualquier precio.	Angustia, estrés.
	El aislamiento.	Depresión, tristeza.
	La pérdida de compromiso por el trabajo.	Sufrimiento, fracaso, angustia, incomodidad.
	El trabajador encerrado en su trabajo.	Miedo.
Externas	El estrés en el transporte.	Sufrimiento, angustia, fatiga, agresividad, dolencias físicas, estrés.
	Las malas condiciones físicas y técnicas.	Incomodidad, molestias, dolencias físicas, trastornos psicosociales.
	La doble jornada de la mujer (profesional/ama de casa).	Cansancio, fatiga, estrés.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la Tabla No. 1, se debe tener en cuenta que el malestar laboral, no solo afecta la parte física (dimensión corporal) del ser humano, sino también, las demás dimensiones del individuo: emocional, espiritual y mental. También, algunos casos relacionados con el malestar laboral repercuten en trastornos de ansiedad o depresión. Estas últimas han sido poco estudiadas en relación con la dimensión emocional, espiritual y mental. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2010)

Sin embargo, aunque las consecuencias físicas (dimensión corporal) impactan negativamente la vida de los trabajadores, la idea central de esta investigación es analizar los efectos que están claramente relacionados con las dimensiones: emocional, espiritual y mental de los individuos.

Es importante resaltar, que como respuesta a la lucha individual por sobresalir en el mundo laboral, se ha concebido la idea de que el sufrimiento, la angustia y el malestar del empleado tienden a ser tratados como un problema particular del individuo y de naturaleza psicológica, que se supone podrá resolverse consultando a un especialista. (Dériot, 2010, p. 32) Sin embargo, analizando las causas, es evidente la responsabilidad de la empresa en la generación del malestar laboral. Así pues, las acciones para mitigarlo deben surgir en el interior de la organización.

La responsabilidad de la empresa, como generadora de malestar, radica en que la mayoría de las personas pasan gran parte de su día en el trabajo y trabajan la mayor parte de su vida. Así pues, el tipo de empleo que ocupan reviste una importancia especial en la aparición del malestar laboral. Además, es importante considerar que el malestar en el trabajo, abarca muchos aspectos comprendidos entre: el contenido del trabajo, en la adopción de decisiones,

las interacciones con los colegas y el apoyo de sus superiores, además de los aspectos más tradicionales, como los salarios y la seguridad en el empleo.

A continuación se realiza una breve revisión teórica de las consecuencias del malestar laboral: el estrés de origen laboral y los trastornos de origen psicosocial.

5.2.1. El estrés de origen laboral

El estrés laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, además de ser uno de los términos más utilizados durante estos tiempos. Igualmente, como se explicó en el apartado anterior, la mayoría de las causas del malestar laboral tienen efectos relacionados con el estrés.

Así mismo, en Europa uno de cada cinco trabajadores asegura padecer trastornos de salud vinculados al estrés en el trabajo. (Dériot, 2010) En el caso de Colombia, según un estudio realizado por Refus, una firma especializada en temas laborales, el 38% de los colombianos padecen de estrés laboral. (Portafolio, 2015) Estas cifras son alarmantes y representan un llamado de atención para las empresas, porque si los trabajadores presentan estrés, este se traduce en que no están felices ni tampoco sanos.

Por otro lado, en cuanto a la definición de estrés, se hace referencia al Informe de malestar laboral, realizado por la Comisión de Asuntos Sociales de Paris (2010), donde se define el estrés como “(...) *la agresión al organismo por un agente físico, psíquico y emocional*”.

Además, según Marulanda (2007), se entiende por estrés laboral “(...) *el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicológicas presentes en el contexto del trabajo y las capacidades, características y expectativas individuales*”.

En otras palabras, el estrés se refiere al desequilibrio mental y físico de una persona que está expuesta a las tensiones impuestas por su ambiente laboral y así como la percepción que esa persona tiene de sus propios recursos para hacerles frente.

Durante una situación de estrés, el individuo percibe que algo apreciado por él, se encuentra en riesgo (daño, pérdida o desafío) y dicha percepción se traduce en malestar laboral y en una activación biológica, que implica una modificación en el equilibrio regular de las funciones del cuerpo y de los sistemas que lo componen, teniendo un impacto directo sobre la salud, cuando dicha activación biológica se prolonga o se presenta de forma repetida en un periodo extendido. (Marulanda Ruiz, 2007, p. 34)

Ahora bien, para comprender el proceso anterior es necesario conocer la definición de salud. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948): *“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*. (Alcántara Moreno, 2008, p. 96) De esta manera, se deduce que la salud es un estado de bienestar integral, bienestar que no solo se ve afectado por enfermedades físicas, sino que también los problemas mentales (depresión, frustración) y sociales (asilamiento) generan malestar laboral.

En el caso colombiano, las consecuencias del estrés son nombradas en el Decreto 1832 de 1994.

“El estrés en el trabajo produce estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica y colon irritable. Efectos relacionados especialmente con trabajos que representan sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo

para ejecutarlo, o trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo”.

(Presidencia de la Republica de Colombia, 1994)

Por último es importante resaltar que las causas del estrés laboral no se limitan a una sola condición, sino que son varias las condiciones que agravan el problema. Es la empresa, como fuente generadora de estrés, quien tiene la obligación de promover condiciones favorables para el trabajador, que estén en contra del malestar laboral. De lo contrario, el contexto laboral posee las condiciones necesarias para que se presente un proceso de estrés cuyos efectos se verán reflejados en la salud de los trabajadores. (Marulanda Ruiz, 2007, p. 37)

5.2.2. Trastornos de origen psicosocial

La segunda consecuencia del malestar laboral son los trastornos de origen psicosocial. Los síntomas del malestar laboral, como depresión, angustia, sufrimiento, miedo, frustración, tristeza y estrés, pueden ser clasificados en trastornos de origen psicosocial.

Sin embargo, antes de definir trastornos psicosociales, es importante comprender su diferencia con factores y riesgos psicosociales:

Los *factores psicosociales* son las condiciones presentes en el trabajo, que tienen capacidad para afectar al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como al desarrollo de su trabajo: *“Comprenden aspectos del medio físico como la temperatura, la humedad, los compuestos químicos o los modos de organización del trabajo, como el horario de trabajo, ritmo y demanda del trabajo o características de las relaciones humanas dentro del centro”.* (Federación de Trabajadores de la Enseñanza (FETE), 2015, Online) Sin embargo, si están controlados no representan ningún riesgo para el trabajador.

Los *riesgos psicosociales* surgen cuando las condiciones psicosociales son inapropiadas. Estos riesgos, según la definición contenida en el Ministerio de Trabajo de España (2001), son:

(...) los riesgos profesionales de origen y de naturaleza diversa, que ponen en juego la integridad física y la salud mental del empleado. Se les llama 'psicosociales' ya que están [sic] a la interfaz de la persona: El 'Psicoló', y de su situación de trabajo: el contacto con los demás (colegas, clientes etc.), es decir el 'social'.

Así pues, la presencia continua de factores de riesgo y su impacto sobre los trabajadores generan trastornos de origen psicosocial para la salud. Estos trastornos, son aquellas enfermedades o desequilibrios, derivados de los estilos de vida actuales, en los cuales los estados de estrés crónico (agresividad, angustia, falta de recursos o soportes emocionales) generan diferentes síntomas o enfermedades, como los trastornos adaptativos, trastornos alimentarios, la depresión, el sufrimiento la fatiga crónica o el síndrome de *burnout*, entre otros. (Fundación Aroa, 2003)

Los trastornos psicosociales representan sufrimiento, tensiones acumuladas de orden físico, mental y emocional, que se convierten en estrés crónico. Estas situaciones afectan elementos emocionales del trabajador como la capacidad de establecer relaciones satisfactorias e igualitarias, la motivación hacia la propia existencia, la autoestima y elementos de adaptación al medio, como la capacidad de cambiar y contribuir constructivamente a su bienestar físico y social.

En definitiva, las condiciones laborales influyen en el origen de los trastornos psicosociales, el estrés crónico en el trabajo, el acoso moral, las agresiones físicas o verbales,

los actos de violencia y en general, la sensación de malestar y sufrimiento en el trabajo. (Dériot, 2010)

Luego de conocer las causas y las consecuencias del malestar laboral, es necesario abordar las condiciones del hábitat donde se presentan, en este caso la empresa; pues, como se expuso anteriormente, es el entorno donde el trabajador se ve expuesto a diferentes situaciones desencadenantes de malestar laboral.

5.3. Condiciones Generadoras de Malestar Laboral: Categorías Preliminares

Este apartado tiene como propósito presentar las cuatro categorías preliminares de investigación: evaluación de desempeño, tipos de liderazgo, estatus social generado por la empresa y políticas basadas en estereotipos.

En primera instancia, se hace una definición del término condición y posteriormente se aborda cada categoría desde la perspectiva teórica.

Existe abundante evidencia que respalda la relación entre condiciones de trabajo y malestar laboral, productividad y permanencia en el empleo por parte de los trabajadores. (Cornejo & Quiñónez, 2007)

Según la RAE, condición “(...) *son las circunstancias que afectan a un proceso o al estado de una persona o cosa*”. (Real Academia Española, 2015)

De acuerdo con la definición anterior, se entienden “(...) *como condiciones laborales cualquier aspecto del trabajo, que tiene consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo. También, se entiende como cualquier característica del entorno laboral, que pueda tener una influencia*

significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”.

(Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], 2015)

Además, para la Organización Internacional de Trabajo (OIT), “(...) *la condición de trabajo*”, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños en la salud, ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo, que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. (Posada & González, 2014)

Por otro lado, los elementos o situaciones de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, las cuales según la OIT son: físicas, por el entorno en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), medioambientales (contaminación) y organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras). (Posada & González, 2014)

Según lo expuesto anteriormente, para abordar las condiciones generadoras de malestar laboral, es necesario precisar el tipo de condiciones a estudiar, por lo cual se enfoca la investigación en las condiciones laborales de tipo organizacional, ratificando que no se pretende estudiar las condiciones que afectan la salud física del trabajador.



Figura. 1 Condiciones de Trabajo

Fuente: Unión General de Trabajadores de España

Cuando se habla de la organización, se hace referencia al conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales se desarrolla una actividad como:

- Las características organizacionales (dimensión social, imagen de la empresa, ubicación actividad económica).
- Las características del puesto del trabajo (autonomía, monotonía, nivel de formación, responsabilidad).
- Las características de la estructura organizacional (asignación de objetivos, estilos de liderazgo, comunicación).
- Las características relacionadas con el tiempo en el trabajo (la jornada de trabajo) las características personales (personalidad, edad, y formación). (UGE- Unión General de Trabajadores de España, 2014)

Cabe anotar, que, aunque el salario es una condición presente en la organización, que tiene gran relevancia en el malestar del trabajador, no está contemplada dentro de esta investigación.

Dada la anterior explicación y teniendo en cuenta las causas y las consecuencias de malestar laboral reveladas en el capítulo II, se observa que las consecuencias del Malestar Laboral son el resultado de un entorno competitivo promovido por la búsqueda de la excelencia.

En consecuencia, para abordar las condiciones de Malestar Laboral, el análisis se ha realiza entorno a categorías que se presentan a continuación: evaluación de desempeño, tipos de liderazgo, estatus social generado por la empresa y políticas basadas en estereotipos.

Vale la pena resaltar, que aunque las condiciones seleccionadas para esta investigación son consideradas como generadoras de malestar laboral en los contadores, no quiere decir que son las únicas, ni tampoco que su naturaleza sea la que ocasiona el malestar laboral. Pues es cierto que tienen elementos positivos en otros escenarios, los cuales no serán abordados en este trabajo.

5.3.1. Evaluación de desempeño

La primera categoría preliminar, considerada como condición generadora de malestar laboral, es la evaluación de desempeño. Vista como un proceso que genera diferentes sentimientos negativos al individuo, los que desembocan en malestar laboral.

Algunas definiciones de autores acerca de la evaluación del desempeño:

Según Byars & Rue (1996), “La Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora”. (Gerencia de Talento Humano, 2012, Online)

Por otro lado, Harper & Lynch (1992), plantean que “(...) es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización”. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos

planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales. (Gerencia de Talento Humano, 2012, Online)

Se puede agregar que la evaluación del desempeño es una revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador. Su valor principal reside en el hecho de que es un instrumento para que los jefes inmediatos de todos los niveles, mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente acordados. (Dashofer, 2007)

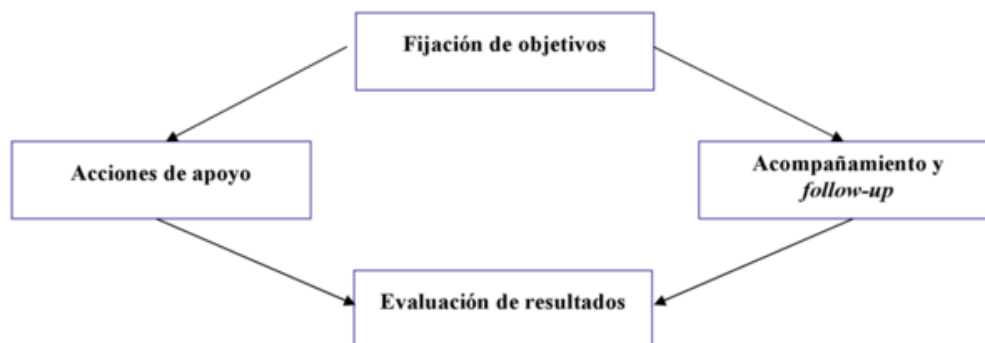


Figura 2: Ciclo de la Evaluación de Desempeño.

Fuente: Dashofer (2007, pág. 11)

De acuerdo con el ciclo de la evaluación de desempeño, ejecutarlo es evaluar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de una persona, así como el rendimiento y los logros obtenidos según el cargo que ejerce durante un tiempo determinado y de conformidad con los objetivos fijados por la empresa. Luego, se deben dar a conocer a la

persona evaluada, cuáles son sus fortalezas y debilidades, para así preparar un plan de mejoramiento enfocado hacia el crecimiento y desarrollo personal, y profesional.

Los programas de evaluación de desempeño son herramientas primordiales dentro del sistema de Recursos Humanos en cualquier organización, sin importar el sector al que pertenezcan. Además, estos programas contribuyen en la toma de decisiones en diferentes aspectos, como en; la determinación del salario, un ascenso, el mejoramiento continuo, el establecimiento de planes de capacitación y desarrollo.

Sin embargo, al momento de llevar a cabo una evaluación de desempeño, se generan trastornos de intimidación, que provocan sentimientos de malestar laboral. Para dar un ejemplo, la frustración que sienten los empleados cuando no se logran los objetivos; porque desde el planteamiento se consideran como inalcanzables. (Rivas, González, & Navarro, 2012)

Además, la evaluación de desempeño desde hace muchos años, ha sido tratada como un simple juicio del jefe respecto al comportamiento del empleado. Lo que sugiere que durante el proceso de evaluación no se permite que el evaluador sea flexible, sino que por el contrario debe ajustarse a un instrumento, y no el instrumento a las características del evaluado. (Rivas, González, & Navarro, 2012)

5.3.2. Tipos de Liderazgo

La segunda categoría preliminar, considerada como condición generadora de malestar laboral, hace referencia a los tipos de liderazgo. Se refiere a la influencia que ejerce el líder en el individuo, al punto de ocasionar cuadros de malestar laboral.

Se empieza con la definición de liderazgo como:

(...) un proceso, planeado o no, que genera un cambio en una organización o grupo social, en un periodo de tiempo definible, en el cual participan de manera voluntaria o Involuntaria un determinado número de sujetos, y el cual puede encontrarse direccionado por una persona o un grupo de personas. (Barbosa, Mihi & Noguera, 2013, p. 63)

En el caso de las organizaciones con ánimo de lucro, se espera que el proceso sea planeado conforme a unos objetivos estratégicos y que se encuentre a cargo de un determinado empleado. (Barbosa, Mihi & Noguera, 2013, p. 63)

Luego, se entenderá al líder como aquel individuo que se puede identificar, como el responsable de direccionar un determinado proceso de liderazgo; sin importar las características individuales del sujeto, ni el nivel de voluntad y planeación con que afronte su rol.

Por otro lado, etimológicamente hablando, liderazgo es cualquier intento expresado de influenciar e impactar la conducta de otras personas, tanto en el plano individual como en el colectivo, que se orienta al logro de objetivos esforzándose con buena disposición, esto es, trabajando de manera entusiasta en su consecución. (Robbins, 2004)

A pesar de la gran cantidad de definiciones y teorías existentes en torno al liderazgo, es posible identificar dos elementos comunes: el hecho de ser un fenómeno de grupo que implica la interacción entre dos o más personas y la concepción de que es un proceso a través

del cual el líder ejerce influencia intencional sobre sus seguidores, en pro de unos resultados determinados.

A continuación se presenta la clasificación de los tipos de liderazgo, entendidos como la forma particular de conducción que adopta un líder frente a sus seguidores. Es importante resaltar, que el estilo de liderazgo que se adopte depende de las competencias y paradigmas del líder, a la vez que impacta sobre la productividad y el malestar laboral, y por ende, en los resultados de la organización. (PSICORE, 2007)

El ***Liderazgo Transaccional*** está basado en cumplir con los objetivos y con el desempeño esperado, recompensar si se logran los objetivos, y castigar o reprender si no. Se denomina así porque la “transacción” sería lo que la organización le paga a los miembros del equipo a cambio de su esfuerzo y su cumplimiento. La base del liderazgo transaccional es una transacción o proceso de intercambio entre los líderes y sus seguidores. El líder transaccional reconoce las necesidades y los deseos de los seguidores, y después explica con claridad como podrán satisfacer esas necesidades y deseos, a cambio de que cumplan los objetivos especificados y que realicen ciertas tareas. (Figuerola, 2011)

Tabla 2.1. Liderazgo Transaccional

Transaccional	Refuerzo Contingente	Proporciona recompensas o promesas de recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos
	Dirección por excepción	Interviene para dar retroalimentación negativa, crítica, constructiva o acciones que impliquen mejorar para que la actividad favorezca el plan previsto, y por ende se logren los objetivos establecidos. Dos formas: - Activa: El líder espera a que se produzcan los errores o irregularidades, y entonces propicia los ajustes o modificaciones. - Pasiva: El líder interviene sólo si es necesario, y sólo cuando se producen desviaciones.

Fuente: <https://articulosbm.files.wordpress.com/2011/10/liderazgo-transaccional-y-transformacional.pdf>

En este modelo, el subordinado se limita a cumplir, respondiendo a estímulos y a recibir a cambio lo prometido, pero el control de los objetivos, las condiciones y el ajuste de procesos o la variación en los resultados, se encuentra en manos del líder; lo que sugiere cierta dependencia y dominio. (Naranjo, 2012)

Además, es necesario precisar que el liderazgo transaccional, al estar enfocado en el objetivo pierde de vista la relación entre el empleado y el líder convirtiéndola en una relación impersonal. (Colsubsidio, 2015) Este tipo de liderazgo genera malestar laboral en los individuos ya que trabajan en pro de obtener resultados limitando el conocimiento y la creatividad del empleado. Las personas se sienten resentidas al ser tratadas de esta manera. (Rodríguez, 2014)

El **Liderazgo Transformacional** es opuesto al transaccional. Se basa en acciones inspiradoras que transforman a las personas y a la organización, puesto que cambian la percepción de los seguidores, los emocionan y seducen. Se trata de un tipo de liderazgo que trasciende lo conocido, abandonando la zona de confort (estabilidad y certidumbre), para generar cambios y disposición de las personas hacia la superación de su desempeño habitual. Opera con la motivación regular enfocada solamente en la recompensa para llevarla al compromiso con las metas, las personas y la organización. (Figuerola, 2011)

Tabla 2.3 Liderazgo Transformacional

Transformacional	Laissez-faire	El líder se abstiene de guiar, e interviene para proporcionar información cuando alguien de la organización se los solicita.
	Carismático	Destacan por tener una visión clara; ganarse el respeto y la confianza; dar seguridad; y provocar identificación y compromiso de sus colaboradores.
	Consideración individualizada	Prestan atención a cada uno de sus colaboradores de forma individual y personal, y les otorgan responsabilidades diferentes.
	Estimulación intelectual	Anima, estimula y propicia la innovación y creatividad de sus colaboradores para la solución de problemas y el planteamiento de estrategias.
	Liderazgo inspiracional	Dan ánimo y generan entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos.

Fuente: <https://articulosbm.files.wordpress.com/2011/10/liderazgo-transaccional-y-transformacional.pdf>

Un líder transformacional se enfoca no solo en el desempeño del empleado, sino que se preocupa por el desarrollo personal del individuo. Es decir, centra su atención en las metas propias del empleado y su desarrollo personal, buscando que aumente el resultado de la organización en pro de los objetivos planteados inicialmente.

No obstante lo anterior, el estilo de liderazgo transformacional, asume que el trabajador está motivado y que el líder es una persona transformadora. Pero el trabajador siente cierto abuso por parte del líder lo cual le genera malestar laboral. (Méndez, 2015) En otras palabras, el líder le hace creer al trabajador, que la empresa piensa en su desarrollo personal, cuando a través de ello, tal vez solamente quiere maximizar los resultados de la organización.

5.3.3. Estatus social generado por la empresa

La tercera categoría preliminar, considerada como condición generadora de malestar laboral, es el estatus social generado por la empresa. Hace referencia al estatus que la empresa le ofrece al empleado dentro de la sociedad. Esta influencia genera malestar laboral cuando el empleado ve que no puede mantener ese estatus, pues para mantenerlo tiene que esforzarse cada día más por cumplir los objetivos de la empresa.

El estatus social se refiere a la posición social que ocupa un individuo en la sociedad y que los demás reconocen. (Real Academia Española, 2015) Estatus, es sinónimo de prestigio y posición social. Los factores que determinan el estatus pueden ser: el nacimiento y el origen, la edad, el sexo, la raza, clase social o la profesión. En esta investigación se hace referencia solamente a la profesión. (Malena, 2010)

De acuerdo con lo anterior, se ve que el estatus no solo es diferente según la cultura sino que también puede ser adscrito (nacimiento, origen) o adquirido (clase social, profesión).

Estatus adscrito o atribuido, es una posición social que se adquiere al nacer o a través de diferentes etapas de la vida (Ceballos, 1997, p. 141). El estatus adscrito no se puede alterar pues el individuo “ya nace con él” y se establece por determinadas condiciones del individuo como su edad.

Estatus adquirido: se refiere a aquellas posiciones que se pueden lograr a través del esfuerzo o acción personal de los individuos (Ceballos, 1997, p. 141). En este tipo de estatus interfieren las capacidades personales, es decir el actuar.

De acuerdo con lo anterior, se observa que se inicia la vida con un estatus adscrito y a medida que se recorre el camino, y dependiendo de las capacidades individuales, se puede adquirir un nuevo estatus. Para efectos de este trabajo de investigación se revisa el estatus adquirido en la empresa, que es el que se adquiere a medida que se crece profesionalmente mostrando resultados.

Por otra parte, en la mayoría de empresas, se destaca el estatus como premio por el buen desempeño. Es decir, a medida que se asciende, se dan mejores cosas como por ejemplo; una oficina más grande, un parqueo reservado y un asistente. Así pues, a mayor estatus, se alcanzan mejores cosas y así las empresas refuerzan y motivan la importancia del estatus con todo tipo beneficios hacia el individuo. (Fischman, 2015)

Sin embargo, la firma de consultoría Fischman y Asociados reveló que una de las causas por las cuales los empleados tienen miedo a la evaluación de desempeño, es porque ven amenazado el estatus. Como se expuso anteriormente, durante el proceso de evaluación de desempeño hay una fase de retroalimentación, donde el jefe le hace saber al empleado sus áreas de oportunidad; pero el empleado siente miedo a perder los beneficios que ha adquirido por el estatus dentro de la organización.

Esta situación de miedo, desencadena otros trastornos emocionales, como estrés depresión y angustia. Pues en cambio de ser un incentivo para el empleado, crea dependencia hacia la empresa, y se percibe como una amenaza latente, que aunque no se manifieste

directamente, se sabe que si no se cumplen los objetivos, se pierde el estatus logrado. Podría considerarse como una tentación a la excelencia. (Gaulejac & Aubert, 1993)

5.3.4. Políticas basadas en Estereotipos

El estereotipo es un término que se refiere a generalizaciones acerca de los miembros de un grupo. Las generalizaciones puede ser positivas (las mujeres son tiernas), pero en la mayoría de las ocasiones son negativas y resistentes al cambio (los indígenas son necios). Infortunadamente, los estereotipos facilitan el prejuicio y la discriminación. (Aguilar, 2011)

Los estereotipos afectan las percepciones sociales y el comportamiento. Además, una vez, las personas que son estereotipadas enfrentan una segunda preocupación: la amenaza de que su comportamiento confirmará un estereotipo negativo (amenaza de estereotipo), lo que puede provocar ansiedad y entorpecer el desempeño de las tareas.

Para esta investigación se abordan los estereotipos laborales relacionados con la definición de algunas de las políticas. Quiere decir que las empresas diseñan las políticas de manera general siguiendo unos estereotipos de las profesiones. Para ilustrar, ver una política que permite que todos los trabajadores salgan temprano los viernes; sin embargo no todas las áreas lo pueden hacer. Para esta investigación específicamente les ocurre a los contadores.

Otro ejemplo tiene que ver con los procesos de selección, las políticas de selección ya están definidas con unas características de profesionales definidas, como que sean egresados de ciertas universidades y/o con especializaciones en otros países. Lo cual significa que los procesos de selección limitan la participación de los empleados internos generando malestar en el proceso.

En otro ejemplo una de las compañías abordadas en esta investigación se tienen las siguientes políticas; sin embargo, estas no son usadas por los contadores:

- *FlexTime: política de tiempo flexible, que permite a los colaboradores administrar sus horas de ingreso y salida a su conveniencia, así como tener libre la tarde de los viernes.*
- *Uso de gimnasio: Los empleados tienen un subsidio del 100% para hacer uso del gimnasio.*

Estas políticas parten del supuesto que todas las áreas pueden hacer uso de las mismas. Cuando talvez la realidad es otra.

Esta situación genera malestar en la medida en que todos los trabajadores no pueden hacer uso de las mismas. Es el caso de los contadores que algunas veces deben trabajar fines de semana o quedarse hasta tarde para cumplir sus tareas. Así pues que no pueden tomar el mediodía del viernes ni hacer uso del gimnasio.

Capítulo III Métodos y Técnicas de la Investigación

6. Desarrollo Metodológico

El método cualitativo se orienta a profundizar en algunos casos específicos y no a generalizar con base en grandes volúmenes de datos. Su preocupación no es primordialmente medir, sino describir textualmente y analizar el fenómeno social a partir de sus rasgos determinantes, según sean percibidos por los miembros de la situación estudiada, pero sin caer en la ingenuidad de pensar que estas percepciones necesariamente reflejan fielmente los intereses de los sujetos estudiados (Bonilla & Rodríguez, 2013)

Además, la investigación cualitativa da la oportunidad de comprender las características o condiciones específicas del entorno laboral, donde los profesionales trabajan actualmente. La investigación cualitativa presenta al investigador diversos modos de comprender e interpretar la realidad. (Galeano, 2004)

Por otra parte, este trabajo se basó en la metodología sugerida por Bonilla y Rodríguez (2013), la cual reconoce que “(...) *la investigación cualitativa es un proceso de entradas múltiples que se retroalimentan con la experiencia y el conocimiento que se va adquiriendo de la situación*”. (p. 126) De acuerdo con lo anterior, el método cualitativo se fundamenta en tres grandes momentos que incluyen siete etapas:

- La definición de la situación a investigar, que abarca la exploración de la situación, la formulación del problema de investigación, el diseño propiamente dicho y la preparación del trabajo de campo.

- El trabajo de campo que corresponde al periodo de recolección y organización de los datos.
- La identificación de patrones culturales que organizan la situación y que comprende tres fases fundamentales: el análisis, la interpretación y la conceptualización inductiva. (Bonilla & Rodríguez, 2013, p. 127)



Figura. 3 El Proceso de la Investigación Cualitativa

Fuente: Más allá del dilema de los métodos (página 127)

A continuación, se explica detalladamente cada una de las fases de esta investigación.

6.1. La definición de la Situación a Investigar

Esta primera fase hace referencia al diseño de la estrategia que guía la investigación así como el planeamiento del problema y los objetivos. Aunque esta información está detallada

en el Capítulo I, a continuación se realiza un breve recorrido a través del proceso de investigación.

Se recuerda que la presente investigación identifica las condiciones generadoras de malestar laboral en los Contadores Públicos de seis empresas del sector farmacéutico en Bogotá y las posibles alternativas de alivio del malestar laboral.

Para desarrollar esta investigación, se usó el estudio de caso. Para Stake, un caso no puede representar el mundo, pero si puede representar un mundo en el cual muchos casos se sienten reflejados. Un caso y la narración que lo sostiene, no constituyen una voz individual encapsulada en sí misma, sino que, antes al contrario, una voz puede afirmar, en un instante determinado, condensar los anhelos y las tensiones de muchas voces silenciadas. (Télliez, 2007, p. 285)

Durante la revisión de la literatura respecto al origen del malestar laboral, surgieron diferentes aspectos que condujeron a la delimitación del área de estudio. Así pues, esta investigación se enfoca en el área contable de empresas del sector farmacéutico en Bogotá, específicamente en el rol del contador público y las condiciones que lo afectan.

La delimitación de la población objeto de estudio, se realizó tomando como base tres elementos; el primero, elegir una profesión que presente condiciones de malestar laboral, es el caso de la Contaduría: “*El ejercicio de la profesión contable en Colombia se desarrolla bajo condiciones extremas de carga física y mental*” (Loaiza, 2014, p. 148). Además, existe una jornada laboral intensa, poco reconocimiento del esfuerzo, tareas monótonas y repetitivas y un alto volumen de trabajo (Soler, 2008).

Segundo, para determinar el grupo de personas objeto de estudio, se tuvo en cuenta, principalmente, el resultado de la encuesta (Anexo A) realizada a cincuenta y cinco (55) Contadores Públicos que trabajan en el sector farmacéutico, donde, tal como se expuso en el Capítulo I, manifiestan síntomas de malestar laboral tales como: estados repentinos de tristeza y depresión.

Por tanto, la investigación se propuso tratar al sujeto desde diferentes perspectivas: personal y laboral. Así pues, se observó que los individuos seleccionados fueran contadores profesionales que aunque se encontraban en momentos distintos de su carrera, unos más jóvenes con aspiración de crecimiento profesional y otros posicionados en sus cargos buscando mantener su estabilidad laboral, todos buscaban un desarrollo personal y laboral.

Tercero, el sector que se seleccionó está catalogado como uno de los sectores que mejor paga a los trabajadores en Colombia y el cual demanda competitividad entre los profesionales. Según el estudio Guía salarial y tendencias del mercado laboral para Colombia en 2014, realizado por Hays Colombia, el sector farmacéutico es uno de los sectores que mejor paga a los profesionales. (Redacción Negocios, 2015)

Además, en los últimos años el sector farmacéutico ha venido presentando un crecimiento acelerado debido a los cambios en la sociedad y en la legislación nacional. Estos cambios han ocasionado que los productos o servicios se comercialicen de otra manera y que los perfiles profesionales que se requieren en el mercado sean más competitivos. (May, 2015)

Así pues, tomando como base lo anterior, se seleccionó un grupo de Contadores Públicos, que trabajan en seis empresas multinacionales reconocidas en el sector farmacéutico, las cuales compiten entre sí y tienen un modo de gestión similar (por pertenecer al mismo sector)

para alcanzar la excelencia. Con lo anterior no se pretende asegurar que todas las empresas seleccionadas tienen el mismo modelo de gestión para alcanzar sus objetivos, pero sí se observa que tienen algunos elementos en común (tal como se muestra en el siguiente apartado), que aunque en la práctica no los desarrollan de la misma manera, buscan alcanzar la excelencia.

Además, algunas de las empresas seleccionadas, en algún momento de su historia, han estado catalogadas en el grupo de las 100 mejores empresas para trabajar a nivel internacional o a nivel local según la medición realizada por *Great Place to Work*⁶.

La investigación sobre las condiciones generadoras de malestar laboral en los Contadores Públicos de seis empresas del sector farmacéutico en Bogotá y las posibles alternativas de alivio del malestar laboral, requirió de un análisis del contexto en el cual estos desarrollan su labor y de la organización de su trabajo. Este análisis permitió avanzar hacia la búsqueda del bienestar laboral, orientado a una mejor calidad de vida de dichos profesionales en las empresas, y que vaya en correspondencia con su dignidad humana.

6.2. El Trabajo de Campo

El primer acercamiento con los contadores se realizó con cincuenta y cinco (55) de ellos, que trabajaban para las empresas seleccionadas en esta investigación. A ellos se les indagó

⁶ Cada año, *Great Place to Work® Institute* produce las listas de las mejores empresas para trabajar en más de 45 países alrededor del mundo. Cada lista reconoce las organizaciones con mejor ambiente de trabajo en un país o región del mundo. La metodología utilizada para la selección de Las Mejores es única y está basada en el Modelo © *Great Place to Work®* que mide el nivel de Confianza, Orgullo y Camaradería presente en la organización. Ejemplos: Pfizer: Colombia, Lugar 11, año 2014 y Takeda: Brasil, Lugar 10, año 2014.

si en su lugar de trabajo estaban experimentando algún síntoma relacionado con el malestar laboral.

El instrumento utilizado fue una encuesta integrada por dos bloques (Anexo A). El inicial, indagaba por variables sociodemográficas, y el segundo, con tres preguntas abiertas, orientadas a indagar las condiciones que representan malestar laboral a los trabajadores y algunos de los síntomas presentados.

La encuesta se construyó tomando como referencia los instrumentos utilizados en el estudio: “Salud Laboral: Evaluación de las condiciones de trabajo, niveles de estrés y de acoso psicológico en un grupo de trabajadores del sector financiero privado”, realizado por la Universidad INCCA de Colombia y el Sindicato de Trabajadores de Bancolombia (2005).

Para la recolección de información se seleccionó como instrumento la entrevista cualitativa que es un intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras. (Bonilla & Rodríguez, 2013, pág. 160)

Las entrevistas fueron individuales y tal como lo señala Bonilla (2005), “(...) son el instrumento más adecuado cuando se han identificado informantes o personas claves dentro de la comunidad; estos informantes son definidos como conocedores o expertos, por lo cual puede considerarse que sus opiniones son representativas del conocimiento cultural compartido por el grupo en cuestión” (Bonilla & Rodríguez, 2013, p. 163).

Este instrumento estuvo dirigido a 12 contadores que trabajan para el sector farmacéutico en Bogotá. Se seleccionaron dos (2) contadores por empresa. Por el acuerdo de confidencialidad con las empresas no se mencionarán los nombres en este trabajo de grado.

Pero se puede decir que, la elección de las empresas se ha realizado con base en lo que desde el punto de vista de la investigación, eran un núcleo de empresas que se caracterizaban por buscar la excelencia a través del logro de los objetivos.

Algunos de los elementos en común de estas empresas son: empresas multinacionales, con una trayectoria de más de cinco años en Colombia que realizan evaluación de desempeño para medir el resultado de sus empleados.

Hemos incluido en la muestra 12 Contadores Públicos, con un rango de edad entre los 29 -35 años con títulos de posgrados; con más de 5 años de experiencia en el sector farmacéutico, ejerciendo cargos en el área financiera. Todos buscan una trayectoria ascendente en la compañía para la cual trabajan.

Es importante resaltar, que la muestra fue seleccionada según la disponibilidad de participación en el proyecto de investigación.

Cada una de las doce entrevistas tomó aproximadamente treinta y cinco (35) minutos con cada contador público, donde se sostuvo una conversación abierta, respecto al tema en cuestión. El propósito era escuchar al entrevistado y lograr un diálogo abierto, donde él o ella pudiera expresar sinceramente sus vivencias respecto al malestar laboral. Se preparó una guía de entrevista clasificada en seis (6) preguntas conductoras básicas y otras preguntas complementarias para guiar el hilo conductor (Anexo 2).

Las preguntas básicas conductoras de las entrevistas estaban relacionadas con las cuatro (4) categorías preliminares de condiciones generadoras de malestar laboral, las cuales son evaluación de desempeño, tipos de liderazgo, estatus social dado por la empresa y políticas

basadas en estereotipos. Al iniciar la entrevista se preguntaba sobre la compañía para la que estaban trabajando: ¿qué le gusta de la empresa, y cómo se siente allí?

Después, para cada una de las condiciones preliminares generadoras de malestar laboral, se preguntaba acerca de: ¿cómo se siente al respecto?, ¿cómo lo manejan en la empresa para la cual trabajan?, ¿Cuál es su sensación, sentimiento respecto a esos procesos? Y cada uno respondió abiertamente a la pregunta aportando información valiosa respecto al problema. Para cerrar la entrevista se preguntaba: ¿aparte de las condiciones ya discutidas, consideran alguna adicional?

Luego de culminar las doce (12) entrevistas en audio (420 minutos), el investigador se dio a la tarea de analizar la información con el fin de asociar y relacionar los resultados con las categorías preliminares y determinar las categorías emergentes.

Seguidamente, se realizó un grupo foco, conformado por seis (6) contadores seleccionados previamente por su experiencia y grandes aportes durante las entrevistas. Además por la disponibilidad para participar. La principal ventaja de los grupos focales es que permiten chequear la validez de la información en el mismo momento que se está recolectando. (Bonilla & Rodríguez, 2013)

En el grupo foco se presentaron los resultados de las categorías preliminares y las categorías emergentes junto con las dimensiones de cada una. El objetivo de la sesión era validar con los participantes la información recolectada y encontrar nuevos datos con la discusión. El grupo estuvo conformado por el moderador, los seis (6) participantes y un (1) observador, quien ayudaba a tomar nota para discutir al final con el moderador. La reunión duró aproximadamente 120 minutos.

6.3. La identificación de patrones culturales

Como parte de la metodología para el análisis de la información recolectada, Bonilla y Rodríguez (2013) sugieren identificar los patrones culturales.

Durante esta etapa se tomó toda la información recolectada, tanto en los 420 minutos de audio correspondiente a las entrevistas, junto con los 150 minutos del grupo foco. Esta etapa se fue adelantando simultáneamente con el proceso de la investigación pues se iban clasificando los datos en las categorías preliminares, así como en las categorías emergentes que iban resultando.

Capítulo IV. Resultados

7. Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos se presentan secuencialmente en torno a las condiciones preliminares, desarrolladas teóricamente en el Capítulo II: evaluación de desempeño, tipos de liderazgo, estatus social generado por la empresa y políticas basadas en estereotipos, y las categorías emergentes que resultaron durante el proceso de investigación: la normatividad, el cierre y la globalización. A continuación se presentan las categorías y los síntomas de malestar asociados:

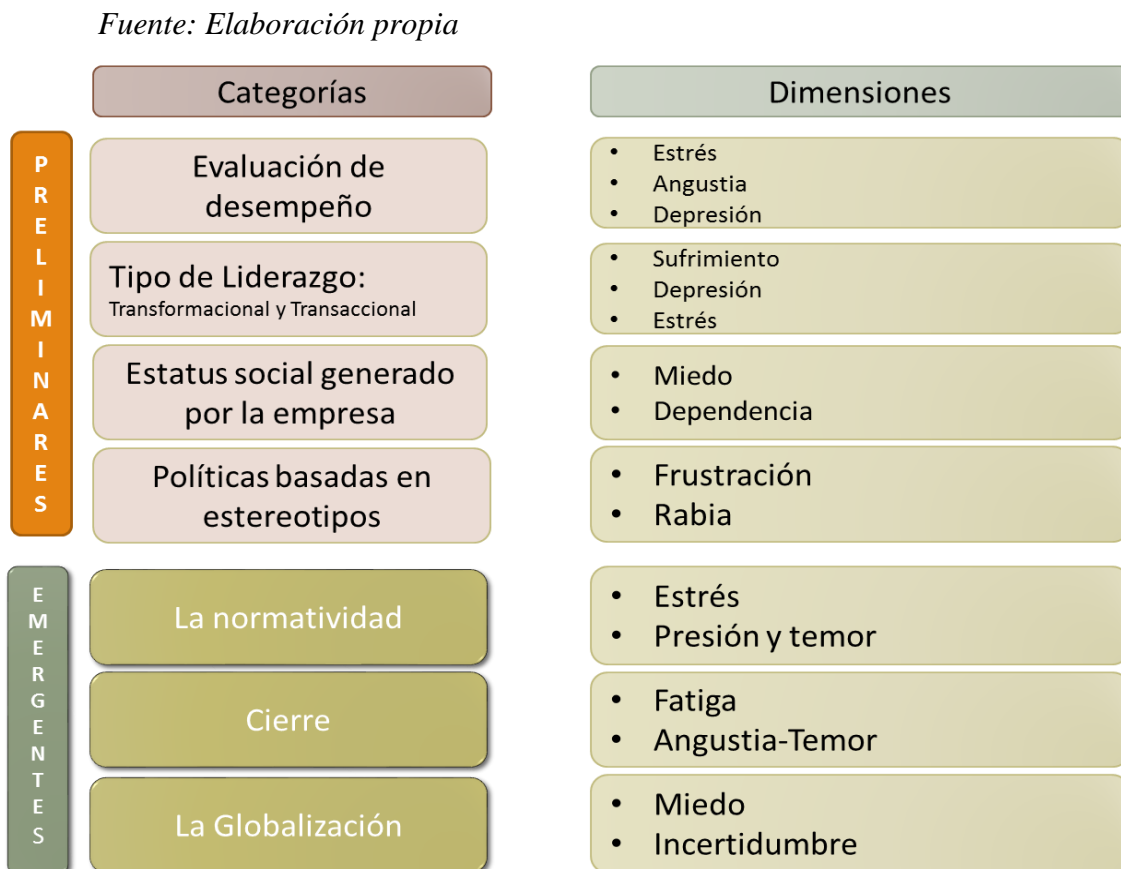


Figura. 4 Condiciones Generadoras de Malestar Laboral

Durante el trabajo de campo, se observaron características similares entre los contadores, resultado que afianza su representatividad y permite considerar positivamente el logro del objetivo de la investigación.

En general las similitudes principales son: el rango de edad de los integrantes, que se encuentran entre 29-35 años, la colectividad tiene estudios de postgrado, existe una distribución homogénea en cuanto al género y la antigüedad en la empresa está en un promedio de 5 años, con contratos a término indefinido.

Las categorías fueron corroboradas con los instrumentos metodológicos; es decir, los entrevistados en su totalidad confirmaron tener malestar laboral con las condiciones actuales: evaluación de desempeño, tipos de liderazgo, estatus social generado por la empresa y políticas basadas en estereotipos. Lo anterior significa, que no hubo categorías preliminares que no aplicaran dentro del contexto planteado.

De acuerdo con el tipo de estudio realizado, a continuación se presentan los resultados por categoría, desarrollándolos de la siguiente manera: punto de vista del entrevistado y algunas posibles alternativas para aliviar el malestar.

Por una parte, se corroboró que los contadores sufren síntomas de malestar laboral, algunos de ellos comentaron abiertamente que han experimentado cuadros de depresión: “A veces me siento el patito feo de la organización. He sentido que soy menos que los demás” (entrevista 6). Además consideran su trabajo como una necesidad y no lo disfrutan: “Yo trabajo duro y me aguanto el malestar, por sacar a mis hijos adelante, pero nunca les aconsejaría que estudiaran contabilidad” (entrevista 1)

Por otro lado, las afirmaciones de los entrevistados, coincidieron en que las empresas para las cuales trabajan, son empresas que ofrecen incentivo económico pese a la situación en general, son mayores lo casos donde la remuneración es baja⁷.

Las empresas del sector farmacéutico, para el mercado laboral son bastante atractivas, porque definitivamente uno tiene beneficios que la empresa nacional no se encuentran. El hecho de tener beneficios, que no son solo para ti si no para tú familia (hijos, padres, pareja), hace más atractivo el puesto, porque va en pro de un crecimiento personal, está a la par ese crecimiento y cobertura para la familia para poder asegurarla a medicina prepagada, comprar medicamentos comerciales que son costosos pero que tiene mayor efecto y tener la tranquilidad que la compañía te va a reembolsar parte de ese dinero o el 100%, hace que se vuelvan muy atractivas laboralmente el tema de los beneficios (Entrevistado 1)

A continuación se presentan los resultados por categoría, desarrollándolos de la siguiente manera: punto de vista del entrevistado y algunas alternativas para aliviar el malestar.

7.1. Categorías Preliminares

7.1.1. Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es una revisión periódica y formal de los resultados de trabajo de un empleado, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador. Posterior a la evaluación, se genera un proceso de retroalimentación, donde se dan a conocer a la

⁷ Ofertas de empleo indignas para contadores públicos <http://www.gerencie.com/ofertas-de-empleo-indignas-para-contadores-publicos.html>

persona evaluada sus fortalezas y debilidades, para luego elaborar un plan de mejora dirigido hacia el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

A pesar de ser una herramienta que ayuda a medir el rendimiento del empleado, es vista como un proceso que genera un conjunto de sentimientos negativos en el individuo, que desembocan como malestar laboral.

En esta investigación, la evaluación de desempeño es una condición generadora de malestar laboral, que se manifiesta en angustia, estrés, competencia, frustración y en algunos casos depresión.

Los comentarios de los participantes respecto a la evaluación de desempeño, coinciden en que es un proceso tedioso y abrumador. Primero porque los objetivos se deben plantear al inicio del año, según el calendario de la compañía. Normalmente durante el primer trimestre del año, cuando el área contable tiene el mayor volumen de trabajo. ¿Quién puede pensar en objetivos en ese momento? Algunos comentarios son:

Los laboratorios farmacéuticos en los cuales he trabajado, comparten el mismo periodo de elaboración de objetivos, que más o menos es hacia marzo. El proceso consiste en hacer un plan de objetivos y un plan de desarrollo personal, en donde tú estableces unas metas diferentes a tu trabajo diario; por ejemplo, implementación de un proceso, mejora continua de algo que ves en el área, etc... Significa que si te trazas esos objetivos, tú mismo te pones las metas que vas a cumplir y de paso como te van a medir. Luego, todo esto lo plasmas en unos sistemas que revisan tu 'jefe y el jefe de tu jefe'. Además se hacen dos revisiones al año, para ir midiendo cuál es tu avance y si el objetivo que te trazaste realmente es alcanzable, si realmente aplica para la

Compañía, si realmente es un objetivo o es simplemente una de las tareas que tú haces y las quieres mejorar. Sin embargo, durante esta época del año este proceso es caótico, tú no sabes ni siquiera por dónde empezar, entonces llega la angustia y también el estrés, por la competencia que se genera con los demás compañeros.

(Entrevistado 2)

Por otra parte, las empresas proponen que la “evaluación de desempeño” sea una evaluación integral, de tal forma que logre incluir tanto los objetivos profesionales, como los objetivos personales. Así, la empresa contribuye al desarrollo personal del trabajador. No obstante los participantes encuentran una contradicción en dicho proceso; primero porque unos consideran que su vida personal, tal como se dice es “personal”, y no quieren compartir su proyección personal con el jefe, o por el contrario, que si deben cumplir unos objetivos tan altos, a qué horas pueden cumplir los objetivos personales.

Es el caso de una empleada que tenía como proyecto profesional aprender un segundo idioma. Sin embargo no le quedaba tiempo para cumplir este objetivo, lo cual le generaba frustración:

(...) el inglés es una herramienta más de mi trabajo. Pero aunque he intentado varias veces comenzar el curso, siempre tengo que retirarme y nunca lo he cumplido. Por ende no hablo inglés. La razón es que he dedicado la mayor parte de mi tiempo al trabajo. Mi jefe me dice, el que quiere puede, y yo pensaba bueno yo podría tomar los horarios de 6 a 8 de la mañana o los horarios de 8 a 10 de la noche, o tal vez cursos virtuales. Pero el problema es que tu cabeza está trabajando todo el tiempo y estas saturado. Esa ha sido una de mis frustraciones, no he podido avanzar con el

inglés, además no he podido hacer otras especializaciones y otras cosas que me gustaría estudiar, esto me genera frustración por no poder cumplirlo. (Entrevistado 3)

Los participantes, también coinciden en sus respuestas, en que han tenido que sacrificar el tiempo con su familia, o algunas actividades personales por cumplir los objetivos de la empresa para la que trabajan. Por ejemplo: ausencia en las reuniones sociales, reuniones familiares, cancelación de citas médicas, actividad física, entre otros.

Algunas de las situaciones más impactantes son:

El caso de una mamá que debido a su ausencia en casa enfrenta problemas con su hijo adolescente:

De mi familia, básicamente la experiencia más dura fue cuando mi hijo se fue vivir un año a Cali, porque él en un acto de adolescencia, decide que estoy trabajando mucho y que quiere irse a vivir con su tía que le puede dedicar más tiempo que yo. Esto generó un gran problema familiar. Ahí es cuando te preguntas si realmente vale la pena que tengas que dedicarle más tiempo al trabajo que a tu propia familia. Es una situación bastante difícil porque no puedes abandonar no lo uno ni lo otro. Pero me sentía mala mamá, tuve que tomar antidepresivos durante la ausencia de mi hijo. (Entrevistado 4)

Otro ejemplo, es el caso de un papá con un hijo que enfrenta problemas de drogadicción:

Sabe algo, yo nunca podré reponerme de esto, aun lo estoy tratando de superar, aunque mi hijo logró salir de este problema, todavía al cerrar los ojos pienso en lo

que pude hacer para ayudar a mi hijo. Yo siempre estaba ausente, me quedaba hasta altas horas de la noche para lograr adelantar mis objetivos. Y porque todos mis compañeros también lo hacían. Era una competencia. Además en la época de cierre era peor, en general mi hijo no me veía entre semana. Debido a ello, empezó a frecuentar malas amistades hasta que cayó en la adicción. Lo más triste es que cuando me di cuenta, ya habían pasado tres años. Cuando iniciamos el tratamiento de rehabilitación, en las sesiones con el psicólogo, mi hijo aseguró que él se sentía solo y me refutó que yo nunca estuve ahí para él. El dolor que sentí, la angustia y el malestar que me acompañó por varios años en ese laboratorio es difícil de explicar.

(Entrevistado 5)

De acuerdo con lo anterior podemos inferir: primero, que la evaluación de desempeño es una herramienta que ayuda a medir el trabajo de los empleados, pues no hay que desconocer que tiene ventajas para la organización. Segundo, a pesar de lo anterior, según la evidencia recolectada los contadores perciben negativamente este proceso.

Según los contadores entrevistados, la evaluación de desempeño no solamente les recuerda que no les queda tiempo para cumplir sus objetivos de tipo personal, lo cual es frustrante, sino que también les obliga a castigarse para cumplir con el estándar de este tipo de organizaciones que viven en una constante competencia por alcanzar la excelencia, lo cual les genera angustia y miedo por perder el trabajo.

Según Piñuel (2004), citado por Loaiza E. (2014),

(...) la presión permanente de la administración y de la sociedad para alcanzar la categoría de profesional altamente productivo; podrían constituirse en condiciones

laborales que en la búsqueda del éxito, estén generando considerables efectos a la salud del profesional y a aquellas personas que lo rodean. Los trabajadores terminan entonces quebrándose por el efecto tóxico de semejante entorno laboral, siendo catalogados como estresados o quemados (burnout). (p. 37)

Continuando con Piñuel, y lo expuesto en el párrafo anterior, se argumenta que estos profesionales, formados para desarrollar un alto grado de entusiasmo, ideas de triunfo, compromiso con sus metas y deseos de superación, pueden traer como consecuencia un despliegue de actividades, que consumen altas cuotas de energía en su trabajo y cuando no se consigue lo esperado, se presenta una frustración que no lleva a una profunda reflexión sobre las reales condiciones de desempeño, por el contrario se presenta un estado de fatiga emocional, que genera un tipo de estrés crónico, el cual en ocasiones, hace que se renuncie a los tan ansiados objetivos profesionales. (Loaiza Betancur, 2014)

Para sintetizar, en la evaluación de desempeño y el plan de objetivos se busca que cada persona realice un trabajo extra y el cual debe completar después de sus tareas diarias. Lo que ya de entrada significa realizar algo fuera del horario normal y que a partir de esos objetivos, se le califica su resultado. Esta situación genera estrés en los trabajadores, pues teniendo en cuenta el volumen de trabajo del día a día, cuando se dan cuenta se ha terminado el año y no se cumplieron los objetivos, situación que genera malestar laboral manifestado en frustración, angustia, miedo a la pérdida de trabajo y depresión.

Por otra parte, la búsqueda de la excelencia, hace que el contador compita con sus demás compañeros por el logro de los objetivos. Esto se convierte en una pelea por lograrlo a cualquier costo y en horarios extendidos, el resultado: problemas de tipo familiar y personal.

Se entiende que debido a que la evaluación de desempeño, se genera malestar laboral en los contadores y además se está promoviendo el individualismo, y que se pierda la camaradería y el cooperativismo. Se considera, entonces, que vale la pena que las compañías realicen un acompañamiento especial a los contadores, no solo porque es una época de alto volumen de trabajo para ellos, sino también porque les ayudaría a construir unos objetivos proporcionados y alcanzables acordes con el desarrollo de su labor.

Además, que en el momento de realizar la evaluación del resultado de los objetivos, se deberían tener en cuenta todas las situaciones que generaron el incumplimiento de los objetivos (cuando suceda). También se aconseja ser cuidadosos en el momento de la retroalimentación, pues de entrada el contador ya tiene malestar laboral por no haber cumplido, así que la forma como el jefe le comparta el resultado, juega un papel muy importante en aliviar el malestar.

7.1.2. Tipos de Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de influencia y de impacto que ejerce una persona sobre otras personas para el logro de los objetivos de una organización.

Es importante resaltar, que la influencia que ejerce el líder debe contemplar la forma de la comunicación. Los mecanismos de interacción en la comunicación hacen parte de los estilos de liderazgo, ya que el ser trasmisor del mensaje (según los objetivos de la organización), se convierte en una fuerte carga de presión psicológica, que puede derivar en abuso de poder y maltrato psicológico, lo que crea angustia, miedo, temor y tensión.

En esta investigación, el liderazgo transaccional y el liderazgo transformacional, constituyen una condición generadora de malestar laboral porque se manifiestan en sufrimiento, depresión y estrés.

Algunas autoridades tienden a ser líderes **transaccionales**, solo se ocupan por el cumplimiento del objetivo, del “premio si se cumplió”, o el “castigo si no se logró”. En la teoría de la administración se le conoce como el método “zanahoria o palo”. En este tipo de liderazgo se encuentran frases como: cuando todo sale bien y se cumplieron los objetivos “lo hicimos bien”, pero cuando no se cumplen los objetivos “usted lo hizo mal”.

En este tipo de liderazgo, se presentan casos como el del empleado que debe acoplarse al tiempo de su jefe, lo cual le genera sufrimiento:

Mi horario es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., sin embargo la empresa tiene una política de flexibilidad en el horario, que consiste, en que las personas dependiendo de la necesidad, pueden acogerse a diferentes horarios, en el caso de mi jefe se acogió a

entrar dos horas más tarde y salir dos horas más tarde, comparado con mi jornada,. El problema es que siempre quiere reunirse conmigo a la hora de mi almuerzo, incluso cuenta con mi tiempo hasta el tiempo que ella esté dentro de la organización. Es decir, debo estar disponible hasta que ella se vaya. Esa situación constituye para mi abuso de poder, algunas veces me ha hecho quedar hasta las 8 p.m. esta situación me ha generado malestar laboral al punto de salir llorando de la oficina. (Entrevistado 6)

Por otro lado, está el jefe que impone órdenes, sin importar la vida de los empleados, generándoles episodios de depresión:

Era un 1 de mayo, el Día del Trabajo, la fecha cayó un viernes festivo, era el cumpleaños de un familiar. El jueves en la tarde al terminar la jornada, me despedí, al verme el jefe del área me dijo: «nos vemos mañana». Y le dije no « ¡Mañana es un día festivo! » Ella me miró y me dijo: «No le estoy preguntando, es una orden, debemos cerrar impuestos mañana». Me sentí tan triste y deprimida, ese día lloré toda la noche. Aunque me retiré de ese laboratorio, luego en otras empresas sucedía algo similar. (Entrevistado 2)

El **liderazgo transaccional**, trae consecuencias en el trabajo, ya que se fomenta en muchos casos la competencia dentro de un ambiente de aplausos, reconocimientos y bonificaciones, que no solo generan ansiedad y estrés, sino posibles prácticas desleales. En muchos casos, con consecuencias en la salud, el ambiente laboral y la productividad; categorizando la cultura organizacional y la forma como se llevan a cabo sus procesos exitosos. (Loaiza, 2014)

En contraste, otros líderes buscan ser **transformacionales**, quienes se caracterizan por cambiar la concepción de motivar a los empleados con la recompensa, sino por el contrario buscan comprometerlos con el objetivo, con la meta de la organización al punto de hacerlos pensar que es una meta individual. Sin embargo los trabajadores sienten que es una forma de manipulación psicológica que finalmente persigue el mismo objetivo del liderazgo transaccional. En este estilo de liderazgo, se encuentran varios ejemplos durante las entrevistas, algunas frases son:

Trabaje como si esta fuera su propia empresa”, “usted es el dueño del proceso”, “usted es su propio jefe”, “no haga las cosas por obligación”, “hágalo porque usted lo siente”, “póngase la camiseta”, “si la empresa gana, ganamos todos”, “somos una sola familia”, “vamos a hacer una oración para que nos vaya bien a todos”, “vamos a cantar todos el himno de la empresa”, “yo no soy su jefe, yo soy su amigo.
(Entrevistado 3)

Otro ejemplo de este tipo de liderazgo, es el jefe que busca que el empleado escale en la organización siguiendo el estándar de la gente:

Sentía que mi jefe quería que yo fuera otra persona, me decía cosas que iban en contra de mi personalidad, como: «para poder ascender debes actuar de esta forma, ya que así vas a encontrar el camino para poder destacarte, debes ser más sonriente, saludar a todos en las mañanas, etc.». Pero yo siempre he sido una persona muy seria, y no por eso quiere decir que haga mal mi trabajo. Alguna vez trate de hacerlo y fueron días muy estresantes. (Entrevistado 1)

Al analizar las anteriores respuestas, se ve cómo la estrategia de este tipo de liderazgo se centra está en convencer al empleado que los logros de la empresa son sus propios logros, tergiversando la idea de los logros individuales. El líder persuade el pensamiento del trabajador ofreciéndole a cambio seguridad laboral. Lo cual al final le genera malestar al trabajador.

Al respecto Freud, llegó a la siguiente conclusión “(...) *las aflicciones y los malestares psicológicos provienen en su mayoría de la renuncia a una considerable porción de libertad a cambio de un incremento en la seguridad*”. (Bauman & Dessal, 2014, 19)

Luego de haber abordado algunos comentarios, se expone el punto de vista de un líder, a quien se entrevistó:

Ser jefe tampoco es fácil, también genera malestar, porque encuentras un mundo diferente en cada persona que manejas. Cuando eres líder tienes que aprender a identificar las capacidades, las cualidades de cada uno y te puedes encontrar con personas que son muy muy buenas haciendo conciliaciones, pero de pronto su capacidad analítica no es la mejor, entonces tienes que empezar a aprender a ubicar a esa persona que es más ágil en la operación, en labores que sean operativas y dejar a otras que son más fuertes en el análisis o dejar a las que aprenden más rápido en ciertas funciones. Además tengo un líder que me está presionando para que logre el objetivo, sin importar el costo pero que lo logre. (Entrevistado 5)

De acuerdo con el anterior ejemplo, se puede decir que el trabajo del líder tampoco es sencillo, porque el líder debe comunicarse con diferentes tipos de personas, y transferir la instrucción que tiene: cumplir los objetivos de la empresa. Para lo cual puede usar el estilo

de liderazgo transaccional o el tipo de liderazgo transformacional, que en ambos casos genera malestar laboral a los Contadores Públicos.

Al final el estilo de liderazgo que se elija, busca la excelencia y el costo de lograrla siempre es alto para los contadores.

El líder debe actuar y tomar decisiones a tiempo, si nota que su equipo se está viendo afectado por largas jornadas de trabajo, debe investigar y detectar el problema y no permitir que esto pase, pues como se expuso anteriormente las repercusiones a nivel personal son preocupantes.

Por último, se considera que el líder debe ser auténtico y buscar el equilibrio entre los dos tipos de liderazgo para poder trabajar la estrategia con su equipo de trabajo. Una estrategia que se adapte a las capacidades de las personas y que les permita ejercer la libertad de expresión: respetando su forma de vestir, su personalidad y no presionando para que se conviertan en la persona que no es, por seguir un estereotipo de la empresa.

7.1.3. Estatus social generado por la empresa

El estatus social se refiere a la posición social que ocupa un individuo en la sociedad y que los demás reconocen. Las personas nacen con un estatus social, el “*estatus adscrito o atribuido*”, y a través del tiempo, dependiendo de su entorno, van obteniendo el “estatus adquirido”.

El estatus adquirido puede ser proporcionado por la empresa en la medida que la empresa ya trae un estatus. Por ejemplo, según el sector o los empleados que trabajan en la empresa.

En el caso del sector farmacéutico, la mayoría de los profesionales son de carreras relacionadas con la medicina, los cuales ya vienen con un estatus.

En esta investigación, el estatus social generado por la empresa se constituye como una condición generadora de malestar laboral, porque se manifiesta en dependencia a la empresa y miedo a perder el empleo.

Como lo expusieron Bauman & Dossal (2014), las personas sienten descontento y represión, al sentir que todas sus decisiones personales, profesionales y laborales son medidas dentro de un modelo, que termina por tomar acciones de castigo o reprensión por no acogerse a dicha forma de hacer las cosas: *“Donde hay coacción, es decir donde las personas se ven obligadas a mantener un comportamiento diferente del que dictan sus inclinaciones naturales, hay descontento y disenso: la mayor parte del tiempo, sofocados, reprimidos o desviados, pero manifiestos de tanto en tanto”*. (p. 30)

Con respecto al estatus social generado por la empresa, los entrevistados expusieron lo siguiente:

Los empleados del sector farmacéutico presentan rasgos en común, lo cual los ubica en una posición diferencial respecto a otros sectores, no solo porque trabajan en una compañía que se preocupa por la salud de los seres humanos si no porque ofrecen soluciones que salvan vidas:

Para darte un ejemplo, en el sector farmacéutico la mayor parte de los profesionales son médicos y comerciales a la vez. Este tipo de profesionales tienen un amplio relacionamiento social y de por sí, esta profesión tiene un estatus importante a nivel

social. Yo siento que esa situación ya pone a todos los trabajadores en un estatus social diferente. De esta forma cuando digo que trabajo en un laboratorio farmacéutico siento que la gente reacciona diferente. (Entrevistado 3)

Otro rasgo del estatus es que al tratarse de compañías multinacionales, los empleados viven en una constante lucha por competir y por ser parte del grupo en búsqueda de la excelencia.

El hecho de que las personas con las que trabajas manejen varios idiomas o hayan estudiado en las universidades más costosas de la ciudad o que hayan realizado intercambios o tengan MBA, eso hace que tú también busques llegar a esas posiciones de características personales, entonces tu forma de ser, de vestir, lo que quieres estudiar «debe adaptarse» para poder llegar a cumplir esas posiciones. Sí, siento que son empresas que te hacen subir de estrato «por decirlo así». Pero aquí es donde radica el problema y el malestar, porque para que te sientas parte del grupo debes compartir características en común, que al final te generan malestar porque no estás siendo auténtico y te da miedo no ser aceptado. En cambio si eres aceptado debes mantenerte en el estatus social y esto a largo plazo crea sentimientos de dependencia que te hacen sentir miedo de perder tu trabajo. (Entrevistado 6)

Las situaciones expuestas anteriormente generan malestar en la medida que ponen al contador en una lucha por estar dentro del estatus social de la empresa y hacer todo lo necesario por mantenerse. Es decir, los contadores entrevistados manifiestan que efectivamente la empresa les da un estatus, pero el camino a la aceptación genera miedo de no cumplir con los parámetros para ser aceptados.

Cuando organizan los almuerzos de trabajo o de cumpleaños, escogen lugares demasiado costosos y lujosos. De entrada ya me siento incómodo. Algunas veces no sé qué comida ordenar. Y al momento de pagar yo uso mi tarjeta de crédito. Pero si no voy al evento, inmediatamente me rechazan. Esta situación me genera incomodidad, sensación de inferioridad. (Entrevistado 2)

Esta entrevista resalta lo manifestado por Bauman & Dossal (2014): “*Ser inferior ante la mirada de los demás es un doloroso golpe asestado a la autoestima, la dignidad personal y el valor de la autoafirmación*”. (p. 21)

Además, el estatus que da la empresa, les crea dependencia de esta y a través del tiempo se vuelve nociva para el contador. Al punto de generarle pánico por la pérdida del empleo. Por ejemplo en las entrevistas los contadores dijeron:

“Algunas veces siento miedo de perder mi trabajo, porque ya me acostumbré a este sector, pero ese miedo me ha vuelto inseguro de mis capacidades” (Entrevistado 3)

Por otro lado, están los casos en los cuales, según el resultado individual, la empresa recompensa con beneficios diferenciales a los empleados como: celular, parqueadero, oficina propia, acciones en el club, o chequeos médicos ejecutivos. Este tipo de beneficios se perciben en algunos casos como discriminatorios y generan malestar laboral, al excluir a algunos empleados:

En mi caso, siento que el plan de chequeos médicos anuales no es equitativo. Yo considero que este tipo de examen también se realice a los contadores teniendo en cuenta el esfuerzo físico y mental que ejerce la profesión. (Entrevistado 2)

Para sintetizar, las empresas del sector farmacéutico (aquí estudiadas) generan un estatus social el cual es transferido a los empleados. Este estatus social se adquiere y los empleados lo deben mantener. En general causa sensación de dependencia y de miedo por perder el trabajo.

Las empresas deberían reconocer que todos deben ser iguales dentro de la organización. Deben generar una cultura de igualdad y equidad, tanto para asignar responsabilidades como para reconocerlas, para contadores como para empleados del área de la salud.

Las empresas podrían promover ambientes más amables donde todos puedan convivir en tranquilidad, sabiendo que la tarea que realizan es importante para la organización. Además, de generar ambientes donde las personas expresen sus inconformidades u opiniones con respecto a las medidas que toma la organización.

7.1.4. Políticas basadas en estereotipos

Las políticas basadas en estereotipos hacen referencia a los lineamientos internos que están elaborados sobre generalizaciones. En esta investigación, dichas políticas constituyen una condición generadora de malestar laboral porque se manifiestan en frustración y rabia.

Por ejemplo, aparecen empresas que diseñan políticas de selección que limitan las oportunidades de crecimiento para los contadores. Hay casos en que los contadores han sentido frustración por no poder participar en los procesos de selección, porque no cumplen con el “estereotipo” o “perfil” establecido. Frente a este tema uno de los entrevistados afirmó lo siguiente:

Realmente yo lo viví en dos compañías, pues la multinacional busca al estudiante en práctica que sea egresado de ciertas universidades de renombre, normalmente son muchachos que son bilingües que han hecho algún intercambio o que han hecho algo que los hace atractivos para el sector y se quedan. Creo que esta situación es bien marcada pero sobre todo para ascensos. Considero que aunque siempre se trabaja por objetivos y siempre se tienen cumplimientos y siempre hay procesos “transparentes” de selección y lo digo “transparentes entre comillas” porque siento que en Colombia la ley de me cae bien, le caigo bien al Jefe funciona. (Entrevistado 4)

Otro ejemplo de las políticas basadas en estereotipos es el caso de un empleado que participó en un proceso de selección y no fue seleccionado debido a que no cumplía con el estereotipo para el cargo:

Conozco de alguien muy cercano, reconozco sus cualidades, capacidades, en dos oportunidades le dijeron «tú no estás listo, todavía te falta para ser gerente» y luego ves en el cargo a una persona mucho más joven, con mucha menos experiencia que si te hace reflexionar ‘porqué ella y no él’. Si realmente la persona que quedaba en ese cargo no era una persona con experiencia, cuando estás hablando de una persona que ha tenido jefaturas a cargo y no tiene el perfil para ser gerente, pero ves a otra persona que apenas está empezando su camino, su recorrido, y la nombran, entonces por eso te digo entre comillas, que los procesos son transparentes porque a veces juega el ‘le caigo bien’. Me sentí bastante frustrado, digamos es una frustración de rabia incluso, porque es saber que si estoy preparado para eso, que si lo puedo hacer

e incluso he tenido retos más grandes y de pronto por percepción de la persona que te está evaluando o revisando, porque ni siquiera te hacen un examen para saber si tú no estás preparado, simplemente por percepción dicen 'no te vemos preparado'. Entontes ahí es donde entra la frustración, porque si te hacen un examen y tu definitivamente no lo contestaste o no llegaste a los niveles, pues uno se da cuenta que efectivamente no está preparado, pero siempre está la percepción de la persona que revisa y de la que va a ser el jefe, entonces fue bastante frustrante y la primera reacción que tenemos las personas es 'aquí no me valoran, voy a empezar a buscar trabajo, me quiero ir'. (Entrevistado 5)

Otros casos, manifestados por los contadores, tienen que ver con las políticas de bienestar que promueve la empresa. Varios de ellos afirmaron que las políticas existen, pero que en realidad no las pueden disfrutar. En general consideran que las políticas se basan en los estereotipos de la mayoría de la gente, pero que al final por la falta de tiempo, debido a la carga de trabajo, son imposibles de disfrutar.

Algunos ejemplos de estas políticas basadas en estereotipos son: políticas de uso del gimnasio, medio día de cumpleaños, fiesta de fin de año, tarde libre los viernes e incluso la política de vacaciones colectivas. Todas estas políticas son creadas a nivel general para toda la organización; sin embargo, el contador no las puede tomar, debido a su carga laboral, lo que termina por generarle malestar laboral.

Para resumir, las empresas diseñan las políticas basadas en estereotipos. Los casos más relevantes tienen que ver con las políticas de selección y ascenso, y por otro lado la falta de

tiempo y disponibilidad por parte de los contadores, para hacer uso de los beneficios que ofrece la compañía.

Entonces, las organizaciones deben emprender acciones novedosas, realmente enfocadas en los trabajadores, buscando aportar a su bienestar. Para el caso de los contadores, se sugiere revisar en general el área financiera y los tiempos que sean cuello de botella para ellos. Debido a la carga laboral, para aliviar el malestar el tratamiento este debe ser particular para los contadores que trabajan en las compañías estudiadas.

7.2. Categorías Emergentes

A continuación se presentarán las categorías que surgieron durante la investigación así: una definición teórica para cada categoría, su relación con el malestar laboral en los contadores, la percepción de los entrevistados, y por último, algunas alternativas para atenuar el malestar.

7.2.1. La Normatividad

En esta investigación, la normatividad se constituye como una condición generadora de malestar laboral, porque se manifiesta en el estrés y el temor a ser sancionado.

La labor del Contador Público va mucho más allá del registro de la causación de los movimientos económicos de la empresa, de presentar un impuesto y/o de liquidar (en muchas ocasiones) una nómina de empleados.

El Contador Público en ejercicio de su profesión está regido por normas que lo “*obligan a laborar dentro de esquemas estrictos que demandan alto esfuerzo mental*”. (Loaiza Betancur, 2011, Online) Además, sus clientes internos exigen exactitud y oportunidad en la

entrega de información contable y financiera, bajo condiciones de trabajo que en ocasiones son limitadas y a veces en ambientes laborales poco propicios. (Soler Sánchez, 2008)

El marco jurídico de la contabilidad en Colombia está conformado por: la Ley 145 de 1960, en los artículos que aún siguen vigentes; la Ley 43 de 1990, el Decreto 2649 de 1993 y el Código de Comercio. Sin embargo, existe una infinidad de decretos, circulares y resoluciones emitidas por las diferentes entidades estatales, que de una u otra forma intervienen, regulan y vigilan la contabilidad, en especial la Superintendencia de Sociedades y la Dian, quien ejercen un gran afecto a la hora de llevar la contabilidad. (Gerencie.com, 2014)

Además de la normatividad actual, el contador debe estar atento de los cambios legislativos que surjan por factores externos, al respecto, Calvo (2010) expone:

En el proceso de análisis de las dinámicas externas a la profesión contable, se hace necesario considerar las transformaciones de los ámbitos regulativos tanto económicos como jurídicos, ya que a través de éstos se develan y analizan las relaciones de control y poder que influyen en su respectiva configuración, lo cual se puede interpretar a la luz de los cambios en las orientaciones regulativas de la profesión Contable en Colombia. (p. 82)

Lo anterior se refiere a los cambios que resulten con respecto a la globalización, como: el proceso de convergencia hacia las Normas Internacionales de Contabilidad u otras reformas tributarias.

El malestar laboral, relacionado con la normatividad y la organización, se configura con el hecho de que: no solo es por la presión para el cumplimiento de las normas locales, sino también la que ejercen los administradores de las empresas con la planeación tributaria, quienes buscan que el contador logre ser eficiente con los recursos reservados, a la par de con el pago de los impuestos.

Si a lo anterior se suma que las compañías tienen la percepción de que el contador debe conocer de todas las áreas; hace que el contador se desgaste estudiando temas que no corresponden a su área y esforzándose más. Esta sobrecarga de responsabilidad termina ocasionándole sufrimiento, tensiones acumuladas físicas, mentales y emocionales, que se convierten en estrés crónico.

En el campo organizacional se presenta a menudo una disfunción de rol, debido a que el contador público se involucra sistémicamente en procesos que se relacionan con su saber específico, pero que no forman parte de sus responsabilidades como profesional, participando entonces, de diversos comités primarios y otras actividades que le demandan tiempo adicional sin detrimento de sus responsabilidades de tipo contable. (Loaiza Betancur, 2014, pp. 14-15.)

Por lo tanto se espera que la empresa delimite adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada cargo, especialmente el de los contadores, a fin de crear una especialización de la tarea, en lugar de un trabajador atosigado de conceptos y responsabilidades que terminará estresado y sin un tema en profundidad.

De acuerdo con lo anterior, la normatividad es una condición que depende de entes externos a la organización, que constituyen una condición generadora de malestar laboral.

Al respecto dos de los entrevistados comentaron:

La normatividad local es uno de los grandes látigos del contador y es que tienes que aprenderte las 10.000 normas y ahora con el cambio a —IFRS— Te soy sincera siento que la cabeza ya no da para más (Entrevistado 2)

Creo que día a día venimos mostrando esa otra cara, pero definitivamente la regulación en Colombia, nos vuelve a llevar al enredo de la declaración. Por ejemplo es triste ver que la gente de auditoría, que es un papel súper importante en la organización, ya sea auditoría interna o externa, saben y dicen «empezó enero, de aquí hasta mayo no tengo familia porque estoy en temporada alta». Digamos que es realmente triste para mí porque es saber que se condiciona porque simplemente están todos los vencimientos etc. (Entrevistado 1)

La organización puede buscar alternativas para aliviar el malestar laboral de los contadores respecto a la normatividad. Lo primero es acabar con el paradigma de que el contador “debe saber todas las normas” y que “debe estar involucrado en todos los procesos de la compañía”. Segundo, proveerle programas de capacitación, para que dentro de las horas laborales, pueda actualizar el conocimiento necesario para desempeñar bien su rol específico.

7.2.2. El Cierre

En esta investigación, el cierre se constituye como una condición generadora de malestar laboral, porque produce estrés, fatiga y angustia.

El cierre contable es el proceso que consiste en cancelar las cuentas de resultados (compuestas por las cuentas de ingresos, gastos, costos de venta y costos de producción) y

trasladar dichas cifras a las respectivas cuentas de balance (activo, pasivo y patrimonio). Este cierre permite conocer el resultado económico del periodo y cuantificar las ganancias o las pérdidas.

Este proceso se hace de manera mensual, para posteriormente presentar informes e impuestos. Las fechas de los impuestos están determinadas según el número de identificación de la empresa y se deben hacer los pagos en fechas específicas. Además, no solo es el cierre local (Colombia) sino que por tratarse de compañías extranjeras deben cumplir con otros cierres. Al respecto manifiesta Loaiza (2014):

(...) todo conduce a frenéticas carreras en épocas de “vencimientos” que en ocasiones abruman al contador y a todo su equipo de trabajo. Al panorama nacional, se suma que en algunas empresas multinacionales, la información financiera se debe convertir a formatos y esquemas propios de sus casas matrices, las cuales exigen la presentación de reportes financieros bajo normas internacionales, llevando al contador a reexpresar (sic) lo que ya realizó para cumplir con la exigencia contable y tributaria de nuestro país. (p. 14)

Durante el proceso de cierre, surgen varios inconvenientes que retrasan el proceso a partir de errores en los registros de los movimientos. Esto quiere decir, que durante el mes fue registrado mal algún comprobante o llevado a como cuentas contables equivocadas, entre otras. Estos problemas también pueden presentarse por demora de información por parte de terceros.

En el quehacer diario de las empresas, es inminente que se presenten errores y retrasos en la entrega de la información, desafortunadamente es el contador quien tiene que esperar

hasta que todos los movimientos están completos para inicial su trabajo, esta condición de ser prácticamente el último en la cadena, genera presión laboral y psicológica porque el contador no puede darse plazo o presentar excusas para no entregar su trabajo a tiempo. Esta situación ha sido tratada por Ausfelder (2002) quien fue citado por Loaiza (2014), y argumenta lo siguiente:

(...) algunas de las condiciones de trabajo que aumentan el estrés se relacionan con los sistemas de información y el flujo de la misma, sobre todo cuando se presentan cuellos de botella y la información no circula debidamente; o a veces, cuando lo más importante llega demasiado tarde o incompleto, sumado a que algunos eventos como el sonido repetido del teléfono, alteran o interrumpen las tareas propias del puesto de trabajo. (p. 36)

En opinión de algunos de los entrevistados el cierre es un proceso tedioso, que implica un esfuerzo impresionante en trabajo y tiempo, con respecto a esto en las entrevista algunos dijeron:

“El cierre es una semana muy estresante para mí.” cita “Mi familia sabe que no cuenta conmigo durante esas dos semanas de cierre.” (Entrevistado 4)

Es posible que la empresa pueda hacer campañas de concientización de las personas que no son contadores, pero que están involucradas en el proceso de cierre, para que entreguen la información a tiempo y así hacer menos complicada la tarea para el contador; esto ayudaría a alivianar el malestar laboral ocasionado por el proceso de cierre mensual.

7.2.3. La Globalización

La globalización se constituye también como una condición generadora de malestar laboral que produce miedo e incertidumbre en los trabajadores.

Si se considera que esta investigación se realiza en seis empresas del sector farmacéutico de origen extranjero, se puede hablar de manera general de la globalización en las compañías transnacionales y de su contribución al malestar laboral.

La globalización es un término que guarda estrecha relación con la palabra integración (integración de países, regiones, mercados, economías, costumbres, etc.) y es un proceso que se ha venido dando a nivel mundial, en el cual muchos de los aspectos de la vida humana, de algunos lugares se han ido relacionando e interconectando con los de otros, y en general con el mundo entero. (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015)

En otras palabras, la globalización se caracteriza, por una interconectividad mundial, integración e interdependencia sin precedentes en todos los campos, incluyendo la economía, la vida social, la tecnología e información, la cultura, la política y la ecología. (Schnall, Dobson, & Roskam, 2011)

Es importante resaltar, que en la globalización, las conexiones políticas, sociales y económicas, no son un tema nuevo. Este fenómeno ha estado presente desde los años ochenta gracias a la evolución tecnológica, la cual ha facilitado y acelerado la interacción entre países. Desde su aparición la globalización ha tenido defensores y opositores.

Aunque algunos consideran que la globalización es un proceso beneficioso, que es una clave para el desarrollo económico futuro en el mundo, a la vez que inevitable e irreversible.

Otros la ven con hostilidad, incluso temor, debido a que suscita una mayor desigualdad dentro de cada país y entre los distintos países, amenaza el empleo y las condiciones de vida y obstaculiza el progreso social. (Fondo Monetario Internacional, 2000)

Los defensores de la globalización le han atribuido la creación de riqueza, mejoras en la salud, así como la transferencia global de estructuras políticas democráticas, leyes, movimientos sociales y organizaciones internacionales de ayuda, y la evolución de nuevas tecnologías de información que posiblemente han tenido gran efecto positivo en el mundo. Sin embargo, el resultado de la globalización en las tendencias laborales, trabajadores individuales, comunidades y naciones, es motivo de debates conflictivos. (Schnall, Dobson, & Roskam, 2011)

Por otro lado, aunque la globalización permite el acceso a los mercados internacionales en la búsqueda de un desarrollo mundial, es notorio que esta situación no avanza de manera uniforme. Es el caso de los países en desarrollo, que tienen que buscar estrategias para adaptarse, sobrevivir y competir con economías más avanzadas, mientras que los países desarrollados se enfocan en ser más eficientes en el uso de los recursos.

Un ejemplo de este último, son las empresas transnacionales, quienes buscan territorios en todo el mundo para establecerse. Así mismo, estas también aprovechan las ventajas de la globalización para ser más eficientes con los recursos. Los mercados promueven la eficiencia por medio de la competencia y la división del trabajo, es decir, la especialización que permite a las personas y a las economías centrarse en lo que mejor saben hacer. (Fondo Monetario Internacional, 2000)

Como resultado de lo anterior, las compañías evalúan cómo optimizar los recursos de la organización y buscan alternativas para beneficiarse de otros mercados. Se da el caso de las compañías que están en una búsqueda constante por localizar nuevos mercados laborales, más baratos y sin regulaciones en otras regiones del mundo.

La anterior situación ha llevado a las empresas a que recurran a nuevas prácticas de contratación, como lo son el *outsourcing*, la externalización y los servicios compartidos⁸.

Un buen ejemplo de estas estrategias, es el caso de Pfizer⁹, quien anunció el 3 de mayo de 2016 la expansión de su centro global de servicios financieros compartidos en Costa Rica, para lo cual contratará a 200 personas en el 2017. Actualmente desde Costa Rica, 60 empleados atienden a 11 países en Centroamérica y América del Sur. (Villalobos, 2016)

Los servicios compartidos consisten en centralizar las operaciones de varios países en uno solo. Generalmente se llevan los procesos transaccionales, entre ellos contabilidad, a otros mercados logrando operar con mano de obra más económica.

Este tipo de decisiones, acompañado con reestructuraciones y procesos de fusiones e integraciones generan malestar laboral a los empleados pues ocasionan incertidumbre, y miedo a perder el trabajo.

⁸ El *outsourcing* es una práctica de tercerización de tareas específicas o departamentos completos a empresas especializadas. La externalización tiene que ver con la subcontratación de personal externo y los servicios compartidos como la tercerización de departamentos completos a otros países que centralizan la operación. (Schnall, Dobson, & Roskam, 2011)

⁹ Pfizer, no solo tiene este centro de servicios, además tiene operaciones de servicios financieros en Memphis, Tennessee en Estados Unidos; Dublín en Irlanda; Dalian en China; Praga en República Checa y El Cairo en Egipto. En toda su red mundial de servicios financieros compartidos trabajan un aproximado de 900 empleados. Entre los servicios que ofrece el centro de servicios, se incluyen pagos a proveedores, facturación y cobros a clientes, coordinación de inventarios y el manejo de informes de contabilidad financiera. (Villalobos Fallas, 2016)

Uno de los contadores entrevistados, se refirió a este tema así:

Actualmente estoy entregando todo el proceso de contabilidad que manejaba aquí en Colombia. Por decisión de la compañía trasladaron toda el área a otro mercado. He tenido que viajar en varias oportunidades a explicarles a personas (con menos experiencia) todo lo que yo manejaba. Aunque ya me avisaron que trabajo hasta finales de junio, al miedo de quedarme sin trabajo se le suma la tristeza de todo el esfuerzo que realicé y todos los sacrificios por los que tuve que pasar, para que ahora deba entregarle a alguien menos capacitado. (Entrevistado 5)

Es claro que la globalización genera continuo cambio y un sentimiento de miedo e inestabilidad. Los trabajadores generalmente piensan que el trabajo que ellos realizan será fácilmente reemplazado por alguien más, a un costo mucho menor. Situación que termina por generar malestar laboral, al suponer que se tiene que competir contra muchos otros externos, que desean realizar el trabajo, en muchos casos, a un precio insignificante.

Las empresas deberían buscar alternativas para reubicar en otras áreas a los contadores que se van quedar sin funciones debido a al traslado de los procesos contables. O en su defecto avisarles con un tiempo considerable, para que puedan buscar empleo anticipadamente.

8. Conclusiones

Esta investigación tuvo como objetivo, identificar las condiciones generadoras de Malestar Laboral en los Contadores Públicos de seis empresas del sector farmacéutico en Bogotá y las posibles alternativas de alivio del malestar laboral. A través de una revisión teórica y el análisis de un caso de estudio, se construyeron las categorías preliminares, bajo las cuales se aborda el Malestar Laboral; también se realizó un análisis de las posibles causas y consecuencias (efectos) de este fenómeno; posteriormente, con base en estas categorías se realizó una reflexión teórica respecto a las relaciones que se establecen entre ellas con la situación actual de los Contadores Públicos de seis empresas del sector farmacéutico. Finalmente, soportado en los resultados obtenidos se desarrolló un análisis, mediante el cual se rectificaron las categorías (identificadas inicialmente) y se identificaron categorías emergentes que resultaron a través de la investigación, así mismo se propusieron algunas posibles alternativas de solución buscando aliviar el malestar laboral.

Dentro de la identificación se encontró que las condiciones generadoras de malestar laboral que afectan a los Contadores Públicos, pueden ser de origen interno y externo, entre las causas internas se detectó el efecto del desempeño a cualquier precio, el aislamiento, la desmotivación reflejada en la pérdida de compromiso por el trabajo y el encierro en el trabajo. Además, los factores externos como el estrés del transporte, las condiciones físicas y técnicas del lugar de trabajo y en caso de la mujer la “doble jornada” por los quehaceres del hogar.

Los Contadores Públicos se ven expuestos a cargas laborales y psicológicas que en muchos casos desbordan la capacidad de laboral de las personas; situaciones como el cumplimiento de fechas específicas para entregar los cierres, el continuo cambio en las

políticas contables y tributarias, y el propio caos dentro de las organizaciones, constituyen una serie de condiciones que genera malestar laboral.

Se consolidaron los exponentes que sustentan teóricamente las categorías bajo las cuales se clasificaron las causas y los efectos del Malestar Laboral que afectan a los Contadores Públicos de seis empresas del sector farmacéutico en Bogotá. A través de estos autores se logró la expansión del conocimiento y la orientación de la investigación, conllevando al establecimiento de categorías iniciales y emergentes para identificar los factores que influyen en el Malestar Laboral de los Contadores Públicos de la muestra seleccionada.

Se puede concluir que el malestar laboral está presente en todas las organizaciones en diferentes grados y muchas de las acciones que estas realizan en su planeación estratégica, contribuyen a agravar sus efectos. Este es el caso los Contadores Públicos de las seis empresas analizadas, donde algunas condiciones de trabajo han contribuido a generar Malestar Laboral.

Las técnicas creadas para la evaluación de desempeño o los planes de beneficios, no fueron pensados como una herramienta de manipulación, para obligar a los trabajadores a cumplir los objetivos de la organización; por el contrario tenían una perspectiva de mejoramiento continuo y autosuperación. Sin embargo, la visión económica de las organizaciones terminó por convertirlas en métodos para obtener el máximo esfuerzo de los trabajadores, sin tomar conciencia del que el trabajador, especialmente los Contadores Públicos quienes tienen falencias en los espacios que necesitan para vivir en su condición de seres humanos.

Las empresas deben entender que los contadores, como todas las demás personas, pueden ser vistos desde varias dimensiones (emocional, espiritual y mental). Los puestos de trabajo deben estar diseñados de tal forma que durante la jornada, los contadores puedan capacitarse, gestionar los objetivos definidos al inicio del año y tener momentos para socializar con otras personas de la organización. Todo esto en pro del crecimiento personal y profesional del trabajador.

Los planes de beneficios de las organizaciones deben ser planeados y ofertados metódica y equitativamente, por ejemplo, para los contadores, dado su poco tiempo para disfrutar de espacios de recreación o para realizar actividades “sociales”, la empresa debe diseñar planes de compensación o recreación, en los cuales puedan participar sin la presión de que el trabajo se está acumulando.

Los estereotipos son desafortunadamente un patrón de la naturaleza humana, derivado de la continua búsqueda de un modelo a seguir y de los objetivos materiales o sociales que se desean obtener. Desafortunadamente, el Malestar Laboral se ve agravado por la reacción del grupo ante la negativa de alguno de sus integrantes por adoptar la tendencia o creencias del grupo. Esta conducta en parte discriminatoria, es influenciada por diferentes sectores de la empresa, situaciones laborales y elementos normales en un ambiente laboral, como los espacios de almuerzos de trabajo y otros momentos sugeridos por el grupo laboral.

Por otra parte, es innegable que la evaluación de desempeño constituye un momento de nerviosismo y ansiedad para todos los trabajadores, tanto contadores como evaluadores, pero este tema debe ser tratado con mucho tacto porque una evaluación de momento, podría dejar

de lado muchos aspectos importantes en las relaciones humanas y en la medición de la eficiencia laboral.

Otro factor relevante es la presión que llevan consigo los Contadores Públicos al ser responsables de las finanzas de la organización, muchos piensan que no pueden interactuar con personas de otros departamentos, debido a que estos los podrían incitar a realizar acciones en contra de los intereses de la organización; además, los contadores siempre son tenidos en cuenta como los más trabajadores y esforzados, pero ellos como los otros trabajadores de la organización son seres humanos, que requieren de los mismos beneficios que sus compañeros.

Se debe tener claro que, aunque el Malestar Laboral es innegable en estas organizaciones por los diversos factores tratados con en este estudio, esta situación no impide que los Contadores Públicos de las seis empresas, realicen su trabajo de forma responsable y eficiente, siempre dentro de los límites de su capacidad productiva y respetando las normas y leyes que rigen su actuación. Sin embargo, se debe agregar que si las empresas detectan las causas del malestar laboral y comienzan a trabajar en mejorarlas o atenuarlas, los resultados en el corto y largo plazo serán benéficos para los trabajadores y la organización.

El presente estudio tiene algunas limitaciones al medir las causas del Malestar Laboral de los Contadores Públicos de seis empresa farmacéuticas en Bogotá; la primer limitación, se presenta con la elección de un caso de estudio único, apropiado para esta investigación, debido a las particularidades del objeto de estudio y los actores involucrados, esto implica una interpretación mesurada y prudente de los resultados. Aunque Yin (2003), afirma que, “el estudio de caso único tiene el potencial de realizar generalizaciones, en la medida en que

existan condiciones y características similares que permitan su replicación”; pero dada esta estrategia metodológica y la prudencia el investigador, se tiene como limitación la imposibilidad de generalizar sus conclusiones a toda una población.

Esta falencia por lo tanto, no permite generalizar los hallazgos a otros casos que no hayan sido estudiados y cuenten con un análisis previo, ya sea por razones asociadas al tamaño de la muestra o debido a la heterogeneidad de las relaciones entre las diferentes áreas de la organización, en las que pueden presentarse diversos factores que difieren del ambiente laboral de los Contadores Públicos y que tienen una relevancia disímil entre uno y otro caso, además de las variables propias del entorno que influyen en el estudio.

En cuanto a los instrumentos de recolección de información utilizados (encuesta y grupo focal), existen limitaciones relacionadas con el sesgo que puede tenerse por el tamaño de la muestra; y la forma como se seleccionaron los participantes, pues podría no incluir los diferentes perfiles o no tener la suficiente representatividad; para este caso, se incluyeron a los Contadores Públicos de seis empresas farmacéuticas en Bogotá, con el fin de reducir este riesgo. Por lo tanto, también se debe considerar el sesgo asociado a los entrevistados, quienes pueden estar influenciados por experiencias previas. Además, es necesario considerar el sesgo concerniente con la manera en que el entrevistador conduce la entrevista, pudiendo afectar las respuestas de acuerdo con la intención que tenga. Adicionalmente, puede existir otra limitación que tiene que ver con la construcción de las preguntas que constituyen cada uno de los constructos definidos, pues es posible que no cubran completamente los aspectos que integran los factores a evaluar, aunque se definieron a partir de la construcción teórica existente alrededor del tema, en el contexto de la gestión del conocimiento.

En definitiva, aunque la investigación ha evidenciado relaciones importantes entre los factores generadores del Malestar laboral, los resultados deben interpretarse cuidadosamente; Porque, primero, debido a que la información obtenida depende de la percepción de los Contadores Públicos que fueron entrevistados o que participaron en las sesiones de análisis prospectivo; y segundo, porque el estudio se basa en una relación de los Contadores con su ambiente laboral. A pesar de las limitaciones expuestas, el estudio realizado cuenta con la rigurosidad y validez suficiente que soportan los resultados obtenidos, debido a la diversidad de los métodos utilizados y la consistencia de su aplicación e interpretación, respecto a las estructuras hipotéticas propuestas y los fundamentos teóricos que las sustentan.

9. Recomendaciones

Las compañías deben propender y preocuparse, por identificar aquellas situaciones de puedan constituir un riesgo para la salud física y mental de los trabajadores en el caso puntual de esta investigación los Contadores Públicos, así como los factores internos y externos que puedan estar afectando el compromiso y los deseos del empleado, por permanecer en dicha compañía o realizar el mejor esfuerzo en su trabajo.

Como resultado de los diagnósticos organizacionales, para detectar los factores anteriormente expuestos, las compañías deben implementar métodos de mitigación del riesgo para estos factores, a través de propuestas que brinden nuevas oportunidades, beneficios o ventajas al empleando, generando así, una perspectiva positiva para la estadía y el esfuerzo que el Contador Público realiza dentro de la empresa.

Entre estos beneficios se encuentran los planes de bienestar, los cuales se deben diseñar de acuerdo con la responsabilidad y la posibilidad de goce del contador, permitiendo ofrecer de forma organizada a los trabajadores de esta área, espacios de recreación, capacitación e intercambio social, fortaleciendo el reconocimiento por parte de la compañía al esfuerzo y desgaste continuo que genera dicha posición. Por ejemplo, se puede crear la “Semana del Contador”, la cual puede estar fuera de los días críticos del cierre, pero en los cuales se demuestre que la compañía reconoce la labor del contador.

Otra estrategia de transformación cultural, consisten en generar un ambiente ameno y cordial, en busca de mantener el respeto por la diferencias de las personas y así generar una conciencia de crecimiento solidario; evitando estereotipos, discriminación y maltratos del

grupo, situaciones que generalmente se presentan durante la ejecución de actividades y otras situaciones propias de los ambientes del Contador Público.

Sumado a lo anterior, es importante emprender programas de capacitación para la superación personal, el manejo del tiempo y muchas otras técnicas que pueden mejorar la situación de los trabajadores, técnicas que pueden ayudar tanto en el entorno laboral como social y familiar, despertando habilidades de autosuperación, autocontrol de las labores, esto conlleva a un ambiente de personas felices y comprometidas. Se debe prestar especial atención en la capacitación de los jefes y personas de autoridad, con el propósito de evitar que estos se unan a las causas generadoras de malestar laboral, y por el contrario sean gestores de soluciones.

Sin embargo, las acciones no pueden provenir solo de la empresa, por ese motivo se recomienda implementar mecanismos para que los trabajadores puedan deben convertirse en voceros de sí mismos y sus departamentos, esto con el fin de dar a conocer cuál es la situación real en el área de trabajo. Estas acciones ayudaran a los directivos a detectar situaciones que afectan a sus trabajadores, pero que no son evidentes con facilidad.

Por otra parte se recomienda que la organización realice un diagnóstico de los equipos, insumos, aplicaciones, etc., con el fin de asegurarse de que, tanto el proceso como los recursos necesarios para realizar las actividades de contabilidad, funcionan de forma adecuada, permitiendo cumplir con los objetivos del departamento y la compañía de forma idónea, además de evitar el desgaste de los Contadores Públicos, al tener que realizar un esfuerzo adicional por la carencia de equipos o recursos apropiados.

Por su parte se debe revisar cual es el papel del Ministerio de Trabajo, las ARL y demás entidades encargadas de supervisar la calidad de los puestos de trabajo, ya que estos deben permanecer vigilantes de los planes que ofrecen las empresas, con de fin de evaluar que no estén siendo utilizados como herramientas de explotación y generando una afectación psicosocial.

Para finalizar, las organizaciones farmacéuticas deben realizar programas de capacitación para los contadores, dentro de las jornadas laborales; esto con el fin de mantenerlos a la vanguardia y evitar que los trabajadores sientan que llevan muchos años trabajando para la misma empresa y se han quedado estancados.

10. Bibliografía

- Abbagnano, N. (2010). *Diccionario Filosófico*. Buenos Aires: Nova.
- Addecco Colombia. (24 de Octubre de 2014). *Addecco Colombia: Gestión Humana*.
Obtenido de <http://addeccocolombia.blogspot.com/2014/10/que-tan-satisfechos-estan-los.html>
- Aguilar, J. (2011). *Prejuicios, estereotipos y discriminación*. Oaxaca - México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Revista Universitaria de Investigación*, 93-107. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Barbosa, D. H., Mihi Ramírez, A., & Noguera Hidalgo, Á. (2013). Gestión del conocimiento y liderazgo: Perspectivas de relación. *Revista Diversitas*, 57-70.
- Barrios León, M., & Illada, R. (2013). Valoración Del Desgaste Laboral Como Riesgo. *Revista Ingeniería Industrial-Año. 12 N°1*, 69-76.
- Bauman, Z., & Dossal, G. (2014). *El retorno del Péndulo: Sobre Psicoanálisis y el futuro del mundo líquido*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Benaiges, D. (2012). Aislamiento social. *Revista Digital Verdadera Seducción*.
- Blein, N. M. (2010). Malestar laboral desde la perspectiva de Grupo Operativo. *La revista Área 3 N° 14. Cuadernos de Temas Grupales e Institucionales (publicación principal*

de la Asociación para el Estudio de Temas Grupales, Psicosociales e Institucionales.)

Bonilla Castro, E., & Rodríguez Sehk, P. (2013). *Más allá del dilema de los métodos* (Tercera ed.). Bogotá: Grupo editorial norma.

Calderón, F. (2005). *Salud Laboral: Evaluación de las condiciones de trabajo, niveles de estrés y de acoso psicológico de un grupo de trabajadores del sector financiero privado*. Bogotá: Unidad Editorial.

Calvo Villada, A. P. (2010). *Débito Y Crédito Contable...Algo Más Que Un Saldo Sociología De La Profesión Contable En Colombia*. Bogotá, Colombia: Tesis Maestría en Sociología. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3883/1/428182.2011.pdf>

Camacho Peláez, & Higuera López, D., R. H. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Revista Pensamiento & Gestión, núm. 35 - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 87-118.

Campuano, A. M. (2004). Evaluación de Desempeño. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.

Ceballos, J. G. (1997). *Introducción a la sociología*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.

Celis Maya, J. (2016). *Desarrollo Personal*. Obtenido de <http://www.sebascelis.com/zona-de-confort/>

Colsubsidio. (23 de Julio de 2015). *Gestión*. Obtenido de Ventajas y Desventajas del liderazgo transaccional: <http://www.capitalhumano.com.co/gerencia/ventajas-y-desventajas-del-liderazgo-transaccional-4556>

Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. (2010). Prevención de Riesgos Ergonómicos, Carga Mental: Factores de Riesgo Ergonómico. *Gestión de la Prevención del Riesgo Ergonómico*, 40-51.

Cornejo Chávez, R., & Quiñónez, M. (2007). Factores asociados al malestar/bienestar docente. Una investigación actúa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 75-80.

Dashofer, V. (2007). *Evaluación de Desempeño*. Madrid: Ediciones Profesionales, SLU.

Definición.de. (2008). *Definición de cierre contable*. Obtenido de <http://definicion.de/cierre-contable/>

De Gaulejac, V. (28 de 10 de 2008). "El Costo De La Excelencia". *Conferencia de Vincent de Gaulejac*. Buenos Aires. Obtenido de http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2015/05/Gaulejac-El_costo_de_la_excelencia.-De-Gaulejac.-Conferencia-2008.-pdf.pdf

De Gaulejac, V., & Aubert, N. (1993). *El Coste de la Excelencia*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.

Dériot, G. (2010). *Rapport d'information: mal-être au travail*. Paris.

El Espectador. (11 de 03 de 2011). Bogotá, capital de caos y de estrés. *El Espectador*.

El Tiempo. (03 de 02 de 2015). Bogotá pierde siete millones de horas al año en trancones. *El Tiempo*.

Empresariados.com. (09 de 01 de 2014). *Empresariados Información Básica para pymes*.
Obtenido de <http://empresariados.com/como-salir-de-tu-zona-de-confort-en-el-trabajo/>

Federación de Trabajadores de la Enseñanza (FETE). (03 de 12 de 2015). *Enfermedades Profesionales en la enseñanza*. Obtenido de Trastornos Psicosociales:
<http://www.feteugt.es/Data/UPLOAD/SAL%20trastornos%20psicosociales.pdf>

Fernández Collados, M. B. (2012). La doble jornada femenina y sus efectos sobre la salud laboral. *Comunicación presentada a la v sesión científica: trabajo doméstico, trabajo a domicilio*.

Figuerola , N. (10 de 2011). Liderazgo Transaccional y Transformacional: Las Dimensiones del Liderazgo. *Liderazgo Transaccional y Transformacional: Las Dimensiones del Liderazgo*. Obtenido de <https://articulosbm.files.wordpress.com/2011/10/liderazgo-transaccional-y-transformacional.pdf>

Fischman, D. (2015). *Fischman y Asociados S.A.C*. Obtenido de <http://www.effectusfischman.com/articulos/detalle/62/el-estatus-en-la-empresa>

Flórez, J. (20 de 02 de 2014). Así se sufre en el Portal de Usme de Transmilenio. Bogotá.

Franco, C. (2011). Dos de cada tres empleados intentan cambiar de trabajo. *Revista electrónica de ciencia, tecnología, sociedad y cultura: tendencias estratégicas*.

Fondo Monetario Internacional. (Abril de 2000). *La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?* Obtenido de

<https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm>

Fundación Aroa. (Diciembre de 2003). *Que son los trastornos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.fundacioaroa.org/castellano/paginas/quisom.html>

Galeano Marín, M. E. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Gerencia de Talento Humano. (6 de Junio de 2012). *Gerencia*. Obtenido de Evaluación del desempeño: <http://gerenciadetalentohumano.blogspot.com.co/2012/06/evaluacion-del-desempeno-muchos-son-los.html>

Gerencie.com. (2014). *Gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/marco-juridico-de-la-contabilidad-en-colombia.html>

Great Place to Work. (2016). *Great Place to Work*. Obtenido de <http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>

Guthrie, C. P., & Ambrose, J. (2012). Job Burnout In Public Accounting: Understanding Gender Differences. *Journal Of Managerial Issues Vol. Xxiv Number 4*, 390-411.

Higuita López, D. (2010). Discurso dominante de la dirección: refuerzo negativo a las relaciones humanas. *Revista. innovar journal vol. 20, núm. 36, enero-abril*, 67-78.

Higueta López, D. (2013). Los hábitos en los trabajadores generados por la gestión cultural y su incidencia en la cultura organizacional. Un estudio en Procesos Energéticos S.A. Bogotá.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2015). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)*. Obtenido de Salud Laboral: Condiciones de trabajo y salud: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>

Laboratorios Aspen Holdings. (2015). *Aspen Holdings*. Obtenido de <http://www.aspenpharma.com/careers-at-aspen-pharmacare/>

Laboratorios Bussie S.A. (2015). *Laboratorios Bussie S.A.* Obtenido de <http://www.bussie.com.co/index.php?r=site/quienesSomosTalentoHumano>

Loaiza, E. (2014). El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. *En Contexto: Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 147 - 164.

Loaiza, E. D. (2011). Niveles de estrés y Síndrome de Burnout: Exploración en Contadores Públicos colombianos. *Trabajo de investigación para optar al título de Administrador en salud con énfasis en gestión sanitaria y ambiental*. Antioquia , Medellín: Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud Pública.

Loaiza, E. d. (18 de Junio de 2014). Modelo Del Costo De Alcanzar El Éxito: Una valoración desde la exitodinámica y la incidencia en la salud del contador público colombiano. *Tesis como requisito parcial para optar al grado de Doctor en Ciencias*. Mérida,

Venezuela: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de los Andes.

Malena. (8 de Junio de 2010). *Psicología: La Guía*. Obtenido de Status y Roles: <http://psicologia.laguia2000.com/psicologia-social/status-y-roles#ixzz463F5kk00>

Marulanda Ruiz, I. C. (2007). *Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Ediciones Uniandes.

May, M. (2015). *Grandes oportunidades en el ámbito farmacéutico y de la salud*. Obtenido de empleo: http://www.eempleo.com/colombia/investigacion_laboral/grandes-oportunidades-en-el-ambito-farmaceutico-y-de-la-salud-----/10632427

Méndez, A. (2015). *Liderazgo*. Obtenido de Euroresidentes: <https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-transformacional>

Ministerio de la Protección Social. (2004). *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*. Bogota.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

Morales, R. (2007). Los comportamientos morales en la empresa son ambiguos. *Revista electrónica de ciencia, tecnología, sociedad y cultura*. ISSN 2174-6850.

Naranjo Herrera, C. G. (s.f.). *El liderazgo en la gestión del conocimiento*. Manizales: Universidad de Manizales.

Pfizer Colombia SAS. (2015). *Acerca de Pfizer: Diversidad e Inclusión*. Obtenido de <http://www.pfizer.com.co/content/acercadiversidad>

Portafolio. (29 de Agosto de 2015). Los trabajadores estresados no están felices ni tampoco sanos. *Tendencias: Secretos para controlar el estrés laboral*.

Posada, M., & González, M. (2014). Educación obrera para el trabajo decente: módulo 5: condiciones de trabajo. Buenos Aires: Coord. Buenos Aires : Oficina de País de la OIT para la Argentina.

Presidencia de la Republica de Colombia. (3 de Agosto de 1994). *Decreto 1832 DE 1994*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=8802>

Professionnels de la santé et de la médecine. (Noviembre de 2014). *Mal-être - Définition*. Obtenido de Sante-Medecine: <http://static.ccm2.net/sante-medecine.journaldesfemmes.com/faq/pdf/mal-etre-definition-47657-ne97i7.pdf>

Proyecto de la Fundación Europea. (6 de Julio de 2006). *Cuarta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*. Obtenido de http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf

Psicore: Evaluaciones psicométricas. (2007). *Perfil de Liderazgo Empresarial*. Guatemala: Psicore.

Quintanilla, I. (2002). Daniel Kahneman y la Psicología Económica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 18, núm. 1, 95-108.

Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=malestar>

Redacción Negocios. (16 de 04 de 2015). Estos son los sectores que mejor pagan en Colombia. *El Espectador*.

Rivas, N., González, M., & Navarro, M. (31 de Enero de 2012). *Gerencia de Recursos Humanos*. Obtenido de Evaluación De Desempeño: <http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com.co/2012/01/evaluacion-de-desempeno.html>

Rodríguez Nova, A. M. (2014). *Liderazgo y Clima Laboral*. Bogotá, Colombia.

Rodríguez, J., De Freitas, S., & Zaá, J. (2012). La contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teleinformática. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, vol. XVIII, núm. 1, 161-183.

Sanchez Alvarado, L. (26 de 06 de 2011). Desplazarse es lo que más le produce estrés a los bogotanos. *El Tiempo*.

Sánchez González, J. M. (2004). *Análisis De Los Efectos De La Nocturnidad Laboral Permanente Y De La Rotación De Turnos En El Bienestar, La Satisfacción Familiar Y El Rendimiento Perceptivo-Visual De Los Trabajadores*. Obtenido de <http://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/9443/tmsg1de1.pdf?sequence=1>

Schnall, P. L., Dobson, M., & Roskam, E. (2011). *Trabajo no saludable: causas, consecuencias, curas*. Bogotá: Ediciones Uniandes.

- Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/globalizacion>
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (2001). Factores Psicosociales y de Organización. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*.
- Schnall, P. L., Dobson, M., & Roskam, E. (2011). *Trabajo no saludable: causas, consecuencias, curas*. Bogotá: Ediciones Unidas.
- Semana. (2014). ¿Por qué exploto transmilenio? *Semana*.
- Sevilla, M. (12 de Noviembre de 2012). *Economía palmeral*. Obtenido de <http://economiapalmeral.blogspot.com.co/2011/10/mujer-e-igualdad-la-doble-jornada.html>
- Soler Sanchez, M. I. (2008). La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Takeda Farmacéutica. (2012). *¿Qué Ofrecemos?* Obtenido de <http://www.takeda.es/0040-personas/4020-ofrecemos/>
- Téllez Infante, A. (2007). *La Investigación Antropológica*. San Vicente: Editorial Club Universitario.

UGE- Unión General de Trabajadores de España. (2014). Salud Ocupacional: Condiciones de Trabajo. Obtenido de: <http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/articulos/condicionesdetrabajo.pdf>

Universidad de Fortaleza. (2003). Angústia e sujeito. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 7-9.

Universidad ICESI. (2013). *Consultorio de Comercio Exterior*. Obtenido de <https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2009/02/10/competitividad-en-las-empresas/>

Villalobos Fallas, C. (03 de Mayo de 2016). Pfizer amplía su centro de servicios financieros compartido y contratará 200 personas. *EL FINANCIERO*. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/negocios/Pfizer-servicios-financieros-compartido-contratara_0_950304964.html

Zubieta, R. (22 de 03 de 2016). *El Comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/transporte/caos-transporte-aviva-estres-impacta-salud-mental-noticia-1726877>

Anexo 1

ENCUESTA		
Nombre de la Empresa: _____		
I. ASPECTOS GENERALES DE IDENTIFICACION		
1. Edad (años) _____	2. Sexo Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	3. Tiempo de Trabajo en la empresa: (años) _____
4. Nivel de estudio: Universitario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cúal? _____	5. Tipo de Contrato Indefinido <input type="checkbox"/> Termino Fijo <input type="checkbox"/> Temporal <input type="checkbox"/>	
5. Cargo actual: _____		
6. Dependencia: _____		
7. Hace cuánto tiempo (años) desempeña el cargo actual: _____		
II. CONDICIONES DE TRABAJO Y MALESTAR LABORAL		
1. Al comparar esta empresa con otras del mismo sector, ¿usted que diría que la empresa es?		
2. ¿Cómo se siente en la ejecución de su trabajo? (respecto a la tarea, el tiempo, estilo de mando, salario)		
3. Por favor indique si durante los últimos seis meses ha sentido (o no) malestar laboral, y explique los síntomas.		

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTAS	
I. CONDICIONES DE TRABAJO Y MALESTAR LABORAL	
<p>PRESENTACIÓN: La presente entrevista tratará temas relacionados con las condiciones laborales que representan malestar en su lugar de trabajo. Esta investigación busca conocer cuáles son esas condiciones que le generan malestar laboral. El malestar entendido como el sufrimiento cuyo origen puede surgir del cuerpo, desde el exterior y de la relación entre las personas. Todo lo que usted exprese es muy importante para esta investigación, por eso la conversación será grabada y su identidad será protegida.</p>	
<p>Inicio de grabación: Nombre del entrevistado, empresa, cargo y antigüedad en la organización.</p>	
CATEGORÍA	Preguntas Básicas
Empresa	Hábleme de la empresa para la cual trabaja.
Evaluación de Desempeño	¿Cómo realizan la evaluación de desempeño? ¿Cómo se siente con el proceso de la evaluación de desempeño? ¿Considera que la evaluación de desempeño genera malestar laboral?
Tipos de Liderazgo	¿Cómo son los líderes de la empresa? ¿Cómo es su líder? ¿Considera que el liderazgo genera malestar laboral?
Estatus Social generado por la empresa	¿La empresa para la cual trabajo maneja algún estatus? ¿Cree que el estatus de la empresa se transfiere a los empleados? ¿Considera que el estatus generado por la empresa genera malestar laboral?
Políticas basadas en estereotipos	Hábleme de las políticas que tiene la empresa. ¿Las políticas aplican para todos los empleados? ¿Considera que las políticas las crean pensando en estereotipos? ¿Esto le genera malestar?
Otras	¿Tiene alguna idea de otra categoría que pueda generar malestar laboral dentro de la organización?

Anexo 3

		Categoría Preliminar			Categoría Emergente			
Categorías/tiempo		Evaluación de Desempeño	Tipo de Liderazgo	Estatus social Generado por la empresa	Políticas Basadas en estereotipos	La normatividad	Las fechas de cierre	La globalización
Entrevista 1	40	Malestar Frustración Estrés Angustia Mucha competencia	Los jefes debemos persuadir a los subordinados.	Si cumpla los objetivos me dan incentivos. Pero no me siento feliz.	Encasilla la profesión. Me siento menos que los demás.	Muchas leyes, muchas sanciones.	Estrés Pienso en cierre y me duele el estomago.	He pasado por 2 fusiones.
Entrevista 2	30	Objetivos inalcanzables Estrés Tristeza Malestar	Los jefes son jóvenes y solteros. Administran mi tiempo. No me puedo enfermar.	Me volví ambiciosa y peleo todo el tiempo en mi casa con mis compañeros.	Crean políticas sin pensar en los contadores.	x	Estrés Siento que mi vida se la pasa en cierres.	x
Entrevista 3	35	Solo es un Requisito Desconocimiento Estrés	Asumen que estoy feliz y no tengo nada que hacer después del horario laboral. He llorado cancelando citas.	Todos los de otras áreas son invitados a sitios exclusivos.	Tenemos que vestimos como la empresa quiere. Hasta peinarnos y actuar como tal.	El contador paga la sanción.	x	x
Entrevista 4	25	Decepción cuando no se cumplen. Sacrificios familiares. Estrés Malestar	Piden que no relacione mi vida personal con la laboral. Abuso de poder	El nombre del cargo me hace sentir menos. Siento rabia.	Para los ascensos solo tienen encuentra personas de estratos altos.	Demasiadas Leyes y reformas.	Dan permiso el día del cumpleaños. Nunca me lo puedo tomar pues se cruza con el cierre.	
Entrevista 5	30	Evaluación por mera formalidad Ajusto mis objetivos a lo que la empresa quiere. Desesperación.	Nunca me revisa y cuando revisa encuentra errores. Me siento mal.	No tener carro me hace sentir menos que los demás. La mayoría tiene.	Encasilla la profesión. Me hacen sentir mal los demás colegas.	x	De enero a Junio siento que no tengo vida.	Los servicios compartidos de otros países amenazan mi trabajo.
Entrevista 6	28	Me siento Obsoleta. Presión Angustia Sometimiento	No le sirve si no soy igual que los demás. No le caía bien a mi jefe y me saco.	Tengo miedo de perder lo que la empresa me brinda.	Los contadores que se quedan en la compañía hay sido por outsourcing.	Yo trabajo para la DIAN, no para la empresa.	x	
Entrevista 7	35	Objetivos muy altos. No hay acompañamiento. Me siento mal. Obligada Estoy siempre de mal humor.	Efecto cascada. La gente solo trabaja por la recompensa.	Siempre pienso en lo que soy por trabajar aquí. Me esfuerzo mas de lo normal. Pero me siento sola.	hacen actividades dentro de la compañía y no invitan a las áreas.	Si no estudio las normas soy obsoleta.	Los cierres no son flexibles. He tenido que seguir derecho sin dormir.	Hubo reestructuración porque otra compañía compro.
Entrevista 8	40	No se que objetivos poner. Siento que si pongo unos muy bajos me van a sacar.	Tratan de convencerme que los objetivos de la empresa son los míos.	Me siento menos que los demás porque no me alcanza para vestirme con ropa de marca.	La gente sabe que contabilidad siempre esta en cierre no	Si hay una visita recaen sobre el contador.	x	
Entrevista 9	40	Estrés Tristeza por no cumplir. Piden que hable ingles, y nunca puedo estudiar.	Me dicen que ser buena es ponerse la camiseta. Si me voy temprano mi jefe se pone bravo.	Me siento mal cuando van a restaurantes caros y no se que ordenar.	Los contadores son cuadrículados. Encasilla la profesión.	Nuevas normas de contabilidad.	x	Los que hablan Ingles son tenidos en cuenta para otros países los demás no.
Entrevista 10	35	Son inalcanzables. Estrés al prepáralos al revisarlos. Ser exigente con los subordinados.	Exigencia Quiere que me ría todo el tiempo. No es mi personalidad.	Siento dependencia hacia esta empresa. Siento angustia salir de aquí.	Para ascender debo esforzarme ir estudiar. Traslado el estereotipo de la empresa a mi casa, pero hablo mucho del tema, Mi familia ya me lo manifestó.	x	x	Sale mucho trabajo de investigación de mercados, proyectos por el mercado cambiante.
Entrevista 11	35	No recibiré reconocimiento. Rechazo si no los cumpla. Premio/castigo.	Busca actividades que me gustan a mi para fomentar la integración. No todos comparten.	Tengo parqueadero, pero si no cumpla los objetivos están en riesgo los beneficios.	Encasilla la profesión. Cuando aplico a un nuevo cargo me dicen q no estoy listo que me falta.	Miedo de ir a la cárcel si no cumpla la ley.	Luego de una semana de cierre me refugio en el alcohol.	
Entrevista 12	50	simplemente es una clasificación. Cumplir un requisito. Perder el tiempo Lo mismo siempre Preocupación si lo voy a lograr. Objetivos altos para luego revisar con mi equipo. Mucha Presión.	Humillanticos, no importa la opinión. Se hace lo que jefe dice. NO se lo merecía. Rabia, ira, impotencia. En cuanto tiempo me entrega el trabajo. Hostigando Uso tiempo fuera del horario para hacer actividades. La gente reacciona negativamente..	Agresión hacia otros aprovechándose del estatus. Delante de las demás personas. Desautorizan.	Forma de vestir. Que es estar bien vestido? Mala imagen para la empresa. Zapatos Altos. No contratan por la vestimenta. Absurdo - no somos modelos Prioridad en la sonrisa, como la imagen. Los conocimientos quedan en un ir plano.	Todo el tiempo debo estudiar. NIIF, Actualizarnos. No es solo leer. Económicamente no hay recursos o no hay tiempo. Obsoletos. Absorbe el 100% de mi tiempo. Tengo que actualizarme después de las 5 pm.	Trabajo para la DIAN. Estrés- quedarse a dormir. Regaño. Angustia. Enfermos tengo tendinitis.	Las empresas no contratan contadores, la independencia.